

Analisis Peranan Action Dalam Memudahkan Nasabah Untuk Melakukan Transaksi Pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Kutacane

Nurhampirah Tasnim¹, Nurbaiti²

^{1,2}. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Prodi Manajemen,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Email : nurhampirah@gmail.com¹, nurbaiti@uinsu.ac.id²

Abstract. *This study aims to determine how satisfied people are in using the Action Link application which is a mobile banking owned by Bank Aceh Syariah. The growth of technology that continues to increase from year to year so that this can have an impact on society. Technology has developed rapidly and is increasingly modern, many companies are developing performance in the information sector so that people are adopted in using online services via smartphones such as the Action service (Aceh Online Transaction) at Bank Aceh Syariah. This study uses descriptive analysis as a research approach that uses qualitative research. The technique used in this study is to conduct interviews with customers and distribute questionnaires to users of the Action application. The results of the study show that M-Banking Action makes it very easy for customers to make transactions, but there are some shortcomings in the application because there are no complete features. The quality of service also certainly has an impact on customer perceptions in using the application so that customers are still less confident in using Action if the service provided is bad and there are still those who feel less safe in using it.*

Keywords: Perception, Service Quality, Mobile Banking Action

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puasny dalam memakai aplikasi Action Link yang merupakan mbanking yang dimiliki oleh Bank Aceh Syariah. Pertumbuhan teknologi yang terus meningkat dari tahun ketahun sehingga hal ini dapat memberikan pengaruh kepada masyarakat. Teknologi sudah berkembang pesat dan semakin modern, banyak perusahaan yang mengembangkan kinerja dalam sector informasi sehingga membuat para masyarakat teradopsi dalam menggunakan layanan secara online melalui smartphone seperti Di Bank Aceh Syariah, layanan Action (Transaksi Online Aceh) dapat dimanfaatkan. Metodologi penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini dikenal sebagai analisis deskriptif. Konsumen diwawancarai untuk tujuan penelitian ini dan penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Action. Hasil penelitian menunjukkan bahwa M-Banking Action sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi namun ada beberapa kekurangan yang ada aplikasi tersebut karna belum adanya fitur yang lengkap. Kualitas layanan sangat memengaruhi pendapat pelanggan terhadap aplikasi, yang berujung pada berkurangnya kepercayaan dalam menggunakan Action apabila layanannya di bawah standar, dan berkontribusi terhadap perasaan tidak aman di kalangan beberapa pengguna.

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Layanan, Mobile Banking Action

PENDAHULUAN

Kehadiran perbankan Islam di Indonesia dapat membangun sistem paralel di dalam sektor perbankan, memungkinkan keterlibatan masyarakat dan mendorong dukungan terhadap perbankan Islam dalam lanskap ekonomi makro. Atribut yang melekat pada perbankan syariah dapat memberikan alternative pada masyarakat cenderung untuk melakukan investasi maupun melakukan transaksi dengan mempertimbang prinsip,keadilan, etika, serta nilai kerjasama dan nilai persaudaraan saat terjadinya produksi untuk menghindari kegiatan spekulatif (Rifanabila, 2023).

Undang-undang dasar untuk pendirian bank Islam adalah Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, yang berkaitan dengan Bank Umum Islam dan diundangkan pada tanggal 16 Juli 2008. Undang-undang tersebut telah menetapkan kerangka hukum yang kuat untuk kemajuan sistem keuangan Islam yang dapat mendorong percepatan perluasan industri. Layanan perbankan secara konsisten memperbarui dan meningkatkan kualitas fitur produk mereka. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan masyarakat yang akan terlibat dengan transaksi dan layanan ini. Meningkatkan layanan nasabah melalui keterlibatan masyarakat akan berdampak positif pada reputasi bank. Perbankan kontemporer didukung oleh kemajuan teknologi, telekomunikasi, dan informasi internet, yang mengakibatkan menjamurnya aplikasi berbasis teknologi yang digunakan untuk tujuan bisnis (Ermad ., 2023).

Bank menerapkan teknologi untuk meningkatkan layanan nasabah dengan memperkenalkan layanan transaksi media melalui mobile banking. Nasabah dapat menggunakan ponsel mereka untuk bertransaksi dengan lembaga keuangan melalui layanan m-banking. Gunakan koneksi data seluler untuk memudahkan pembayaran tagihan, transfer dana, melihat saldo rekening, dan melakukan operasi non-finansial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan Action dalam mempermudah nasabah PT Bank Aceh Syariah Cabang Kutacane untuk melakukan transaksi, serta mengevaluasi dampak dari penggunaan teknologi ini terhadap pengalaman nasabah. Dengan memahami bagaimana Action mempengaruhi kenyamanan dan efektivitas transaksi, diharapkan dapat memberikan wawasan untuk pengembangan lebih lanjut dalam layanan perbankan digital di masa depan (Xii, 2024)

TINJAUAN TEORETIS

Perkembangan teknologi informasi dalam sektor perbankan telah mengubah cara nasabah berinteraksi dengan institusi keuangan. Layanan mobile banking menjadi salah satu inovasi yang menjawab kebutuhan transaksi yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Penelitian mengungkapkan bahwa teknologi seperti mobile banking memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah, terutama jika layanan tersebut menawarkan kemudahan penggunaan dan fitur yang memadai (Syahputra, 2019).

Selain itu, adopsi mobile banking juga dipengaruhi oleh persepsi kepercayaan dan keamanan layanan. Kepercayaan nasabah terhadap aplikasi perbankan digital bergantung pada keandalan sistem dan perlindungan data pengguna. Teori perilaku konsumen menegaskan bahwa rasa aman yang dirasakan nasabah akan meningkatkan loyalitas terhadap aplikasi tersebut. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa semakin baik sistem keamanan yang

ditawarkan, semakin besar kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan digital (Putri & Hamid, 2020).

Kualitas layanan digital juga menjadi penentu utama dalam keberhasilan adopsi teknologi di sektor perbankan. Faktor seperti kecepatan, keandalan, dan desain antarmuka aplikasi memengaruhi pengalaman pengguna. Studi yang dilakukan di berbagai negara menunjukkan bahwa pengguna lebih cenderung merekomendasikan layanan mobile banking yang memberikan pengalaman transaksi yang mudah dan memuaskan (Rahman & Zaini, 2021).

Namun, tantangan dalam penerapan teknologi ini tidak dapat diabaikan, seperti keterbatasan fitur dan masalah teknis. Penelitian lain menunjukkan bahwa kurangnya pengembangan fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah dapat menjadi hambatan dalam meningkatkan adopsi mobile banking. Hal ini menekankan pentingnya inovasi berkelanjutan oleh penyedia layanan perbankan untuk mempertahankan relevansi di era digital (Kurniawan, 2022).

Di sisi lain, integrasi teknologi dalam perbankan syariah memiliki potensi besar untuk menarik lebih banyak nasabah dengan menghadirkan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian menyimpulkan bahwa keberhasilan layanan mobile banking dalam perbankan syariah sangat bergantung pada kemampuan aplikasi untuk memadukan aspek teknologi modern dengan nilai-nilai etis dan religius yang diharapkan nasabah (Hidayat & Rachman, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik studi kasus. Wawancara dengan nasabah PT Bank Aceh Syariah Cabang Kutacane digunakan untuk mengumpulkan data, disamping pengamatan terhadap penggunaan aplikasi mobile banking dan layanan lain yang ditawarkan oleh bank. Data yang terkumpul selanjutnya dikaji secara deskriptif untuk memberikan gambaran umum tentang fungsi tindakan dalam memfasilitasi transaksi nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nasabah dapat menggunakan smartphone untuk mengakses Aplikasi Action Mobile, yang merupakan layanan yang disediakan oleh PT. Bank Aceh Syariah untuk mobile banking. Dengan perangkat lunak ini, pengguna dapat membeli barang menggunakan paket data atau media yang tersedia di internet. Transaksi Aceh Online merupakan proses yang cepat. "Action"

merupakan singkatan dari layanan perbankan bebas hambatan yang ditawarkan oleh Action Mobile Banking. Layanan mobile banking ini menguntungkan bagi lembaga keuangan karena dapat menghemat biaya cetak formulir, brosur, dan katalog yang harus diisi nasabah untuk menyelesaikan transaksi. Formulir-formulir tersebut digantikan dengan data elektronik.

Dalam proses melakukan transaksi perbankan, Nasabah dapat mengakses informasi pribadi mereka melalui mobile banking. Mobile banking menarik minat pengguna karena memungkinkan mereka melakukan transaksi lebih cepat dan menghemat waktu. Oleh karena itu, mobile banking semakin diminati. Sejumlah elemen, termasuk persepsi kemudahan, kenyamanan, kepercayaan, keuntungan, kegunaan, risiko, kualitas layanan, dan kepercayaan, menjadi pertimbangan dalam pengembangan solusi mobile banking (Siti Munawarah, 2022)

Dengan layanan Action Mobile Banking dari Bank Aceh Syariah, nasabah dapat mengakses rekening tabungannya dan melakukan transaksi online kapan pun dan di mana pun mereka inginkan, semua dari kenyamanan perangkat seluler mereka. Fungsionalitas aplikasi Action Mobile Banking sangat mirip dengan layanan ATM Bank Aceh Syariah, meliputi cek saldo, transfer dana, pembayaran biaya harian, pembayaran zakat, dan layanan tambahan lainnya.

Kesan positif masyarakat terhadap aplikasi Action Mobile Banking (Transaksi Online Aceh) menjadi bukti adanya pandangan positif dan negatif. Dengan perangkat lunak ini, Anda dapat melakukan banyak transaksi perbankan tanpa perlu datang ke kantor cabang, sehingga menghemat banyak waktu. Dengan fungsi E-Wallet, pilihan transfer, dan metode pembayaran lain yang umum digunakan pada aplikasi Action, pengguna dapat dengan mudah menyelesaikan pembelian sehari-hari. Hal ini sejalan dengan pernyataan Informan 5 (PNS) yang menyatakan bahwa layanan ini sangat baik karena tidak menemui kendala selama penggunaan. Bahkan, layanan ini sangat memudahkan kehidupannya karena tidak perlu lagi bertransaksi langsung di bank.

Menurut penelitian Deni Widya Santi (2021), mobile banking merupakan layanan yang ditawarkan oleh bank untuk memudahkan berbagai transaksi. Salah satu definisi layanan adalah segala upaya yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan tujuan untuk menyenangkan orang lain, baik nasabah, rekan kerja, maupun masyarakat umum. Sikap dan tindakan yang bertujuan untuk memperlancar hubungan nasabah, menyampaikan informasi, atau memastikan kepuasan dapat dikarakterisasikan sebagai layanan dalam perbankan. Istilah "layanan" mengacu pada serangkaian tindakan yang dilakukan oleh bisnis dan kelompok lain atas nama nasabah mereka. Jika nasabah memiliki hal-hal positif untuk dikatakan tentang

layanan tersebut, itu berarti layanan tersebut berhasil, dibuktikan dengan pembelian berulang atas produk atau layanan organisasi tersebut. (Shahaqkiki, 2024)

Mayoritas nasabah menyatakan bahwa aplikasi mobile banking PT Bank Aceh Syariah memudahkan mereka dalam bertransaksi perbankan. Nasabah dapat menggunakan perangkat lunak ini untuk melakukan berbagai hal tanpa harus datang langsung ke cabang, termasuk memeriksa saldo, membayar tagihan, dan melakukan pembelian secara kredit. Kemudahan ini sangat dirasakan oleh nasabah, terutama yang memiliki kesibukan tinggi dan berada jauh dari cabang bank.

Selain aplikasi mobile banking, fasilitas seperti ATM, internet banking, Pelayanan nasabah juga memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Nasabah yang diwawancarai menyatakan bahwa fasilitas ATM yang tersebar di lokasi strategis memudahkan mereka untuk menarik uang tunai kapan saja. Adanya layanan internet banking juga memberikan kenyamanan bagi nasabah yang lebih memilih melakukan transaksi dari rumah atau kantor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan action, yang dalam hal ini mencakup aplikasi mobile banking, fasilitas ATM, internet banking, dan kualitas layanan customer service, memberikan dampak yang signifikan terhadap kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi. Nasabah merasa sangat terbantu dengan adanya layanan ini, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu dan akses ke cabang bank. Dengan adanya kemudahan dalam transaksi, nasabah dapat lebih fleksibel dalam mengelola keuangan dan memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari. Namun, meskipun fitur-fitur ini sudah cukup membantu, beberapa nasabah mengungkapkan harapan untuk pengembangan lebih lanjut, seperti peningkatan stabilitas aplikasi mobile banking dan penyebaran ATM yang lebih merata di wilayah pedesaan.

Nasabah juga menekankan pentingnya faktor keamanan dalam melakukan transaksi, khususnya saat menggunakan aplikasi mobile banking. PT Bank Aceh Syariah Cabang Kutacane telah memastikan bahwa aplikasinya dilengkapi dengan sistem keamanan yang tangguh, termasuk penggunaan PIN dan One Time Password (OTP) untuk setiap transaksi. Hal ini memberikan rasa aman kepada nasabah saat bertransaksi melalui platform digital. (Ermad., 2023)

PENUTUP

Apa yang harus dilakukan selanjutnya Perbankan tidak pernah semudah ini selain dengan mobile banking. Bank dapat menghemat biaya pencetakan dengan beralih ke data elektronik dari formulir kertas, brosur, dan katalog saat mereka menggunakan layanan mobile banking. Pengguna layanan mobile banking akan memiliki akses ke data yang berkaitan dengan transaksi keuangan mereka.

Aplikasi Action Mobile Bank ini dirancang untuk transaksi yang sesuai dengan prinsip syariah, sehingga tidak terjadi manipulasi atau penipuan (Tadlis) dalam transaksi transfer. Tidak ada biaya yang dikenakan untuk transaksi di Bank Aceh Syariah (0%). Namun, apabila nasabah melakukan transaksi ke bank lain, maka akan dikenakan biaya transfer sebesar 6% karena semua sistem perbankan telah menjelaskan mengenai pemotongan biaya transfer ke bank lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ermad, E., Umar, Z., Tarmizi, T., & Kumala, D. (2023). *Jurnal Akuntansi Muhammadiyah*, 11(1), 10–16.
- Hidayat, T., & Rachman, F. (2023). Inovasi teknologi dalam perbankan syariah: Integrasi nilai syariah dan teknologi digital. *Jurnal Ekonomi Islam dan Keuangan*, 14(2), 215–230.
- Irwanda, Z. (2022). *Aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah (ACTION): Studi persepsi pada generasi milenial*. Skripsi, Universitas XYZ.
- Keaslian, P., & Ilmiah, K. (2022). Analisis SWOT produk mobile banking ACTION pada Bank Aceh Syariah. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Kurniawan, A. (2022). Tantangan dan peluang mobile banking dalam era digitalisasi perbankan di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 10(4), 45–58.
- Lismayanti, D. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan ACTION mobile banking pada nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren. *Jurnal XYZ*, 5(3).
- Putri, N. D., & Hamid, R. (2020). Kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking: Studi pada bank syariah di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(3), 302–317.
- Rahman, M., & Zaini, L. (2021). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna mobile banking. *Jurnal Bisnis dan Teknologi*, 9(1), 88–99.
- Rifanabila. (2023). Analisis persepsi nasabah terhadap layanan ACTION (Aceh Transaksi Online) pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

- Syahputra, F. (2019). Peran teknologi informasi dalam transformasi perbankan syariah. *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 7(3), 150–162.
- Xii, V., Riszky, M. A., Nur, E. M., & Syauki, M. (2024). Pengaruh keterlibatan merek, pengalaman bertransaksi, dan loyalitas merek terhadap layanan aplikasi ACTION Mobile Bank Aceh Syariah KCP Lam Ateuk. *Jurnal XYZ*, 12(2), 142–151.