

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN RESIKO KEAMANAN TERHADAP
MINAT NASABAH GENERASI Z BANK SYARIAH
INDONESIA DALAM MENGGUNAKAN FITUR LAYANAN
CARDLESS WITHDRAWAL (TARIK TUNAI TANPA KARTU)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

PANCA WINDI NOFIANI

NIM 4219051

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN RESIKO KEAMANAN TERHADAP
MINAT NASABAH GENERASI Z BANK SYARIAH
INDONESIA DALAM MENGGUNAKAN FITUR LAYANAN
CARDLESS WITHDRAWAL (TARIK TUNAI TANPA KARTU)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

PANCA WINDI NOFIANI

NIM 4219051

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Panca Windi Nofiani

NIM : 4219051

Judul Skripsi : **Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Keamanan Terhadap Minat Nasabah Generasi Z Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Fitur Layanan *Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 22 November 2023

Yang Menyatakan,



Panca Windi Nofiani
4219051

NOTA PEMBIMBING

Nur Fani Arisnawati, SE.Sy., M.M

Jl. Nanas No.365 Binagriya RT.01/RW.02 Kel.Pringrejo Kec.Pekalongan Selatan

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Panca Windi Nofiani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Panca Windi Nofiani

NIM : 4219051

Judul Skripsi : **Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Keamanan Terhadap Minat Nasabah Generasi Z Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Fitur Layanan *Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

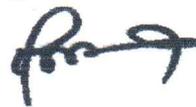
Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan, 22 November 2023

Pembimbing



Nur Fani Arisnawati, S.E. Sy., M.M

NIDN.2019018801



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudara/i:

Nama : **Panca Windi Nofiani**
NIM : **4219051**
Judul Skripsi : **Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Keamanan Terhadap Minat Nasabah Generasi Z Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Fitur Layanan *Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu).**
Dosen Pembimbing : **Nur Fani Arisnawati, S.E. Sy., M.M.**

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 07 Desember 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II

Wilda Yulia Rusyida, M.Sc

NIP. 199110262019032014

Syifa Rohmah, M.M.

NIP. 199408222022032001

Pekalongan, 11 Desember 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 197502201999032001

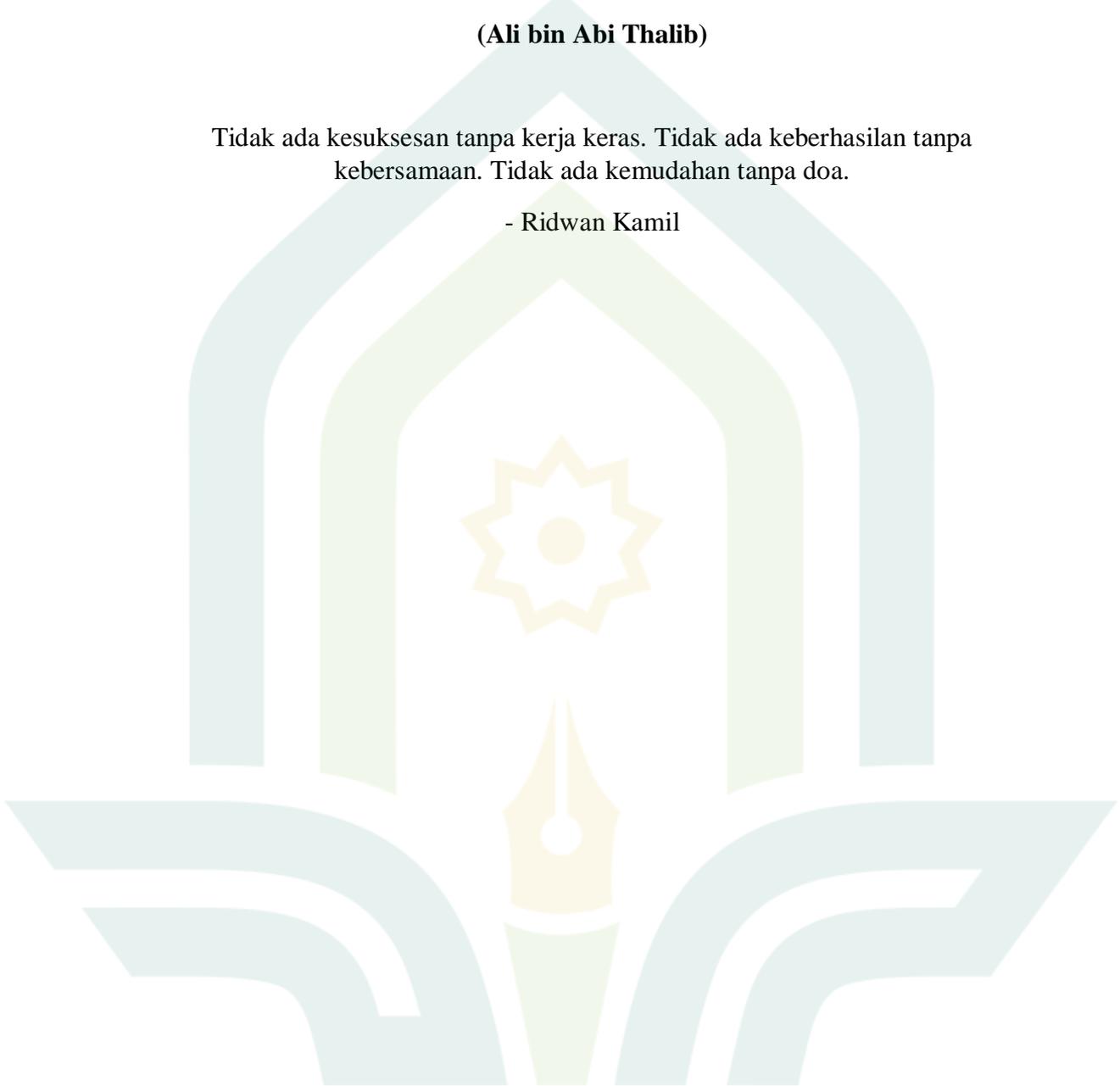
MOTTO

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.”

(Ali bin Abi Thalib)

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.

- Ridwan Kamil

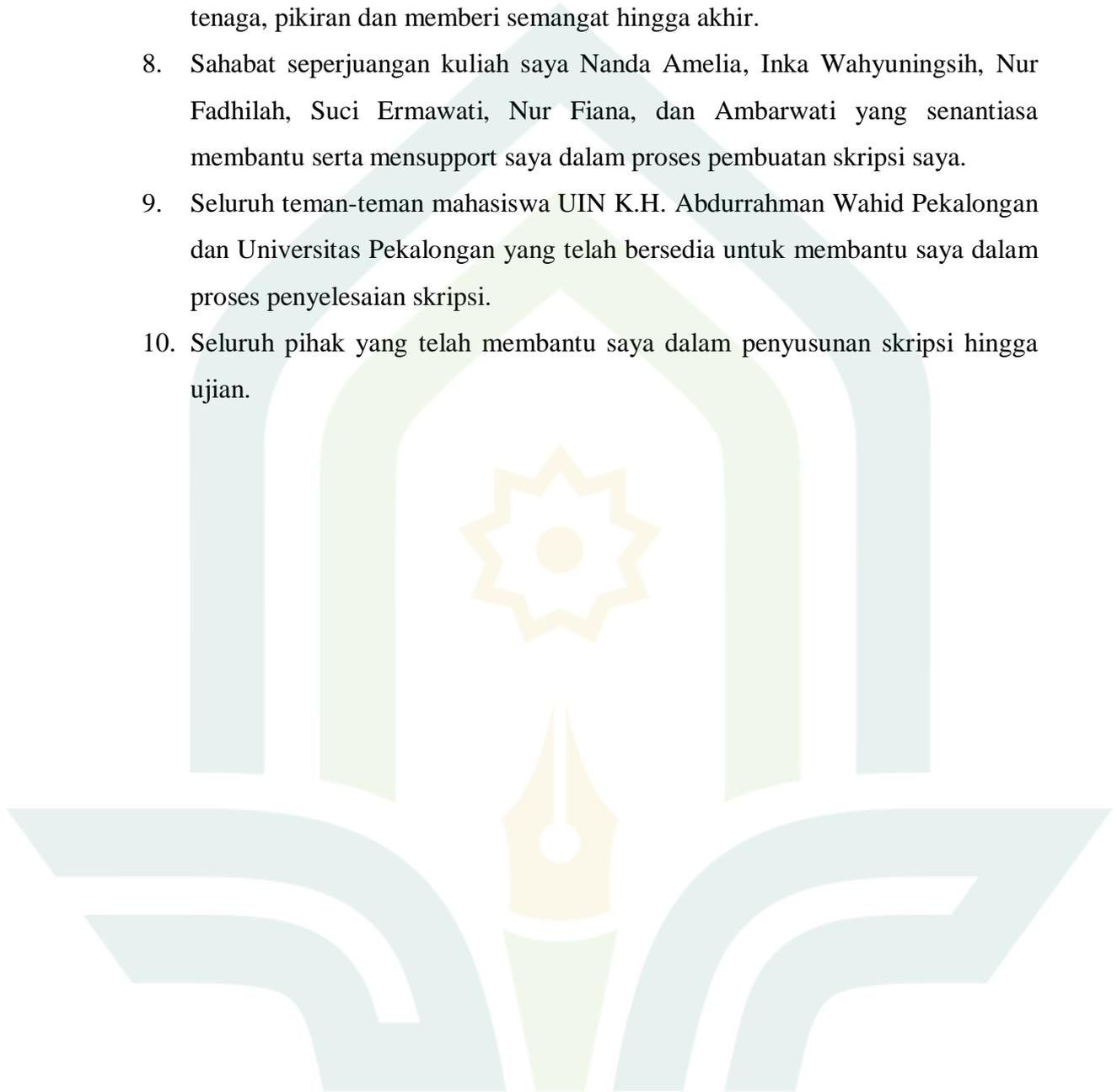


PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terimakasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sugeng Garnoto dan Ibu Amis Rahayu yang selalu mencintai, menyayangi, membimbing dan mendoakan saya tiada henti. Beliau adalah segalanya bagi saya.
2. Kakak saya Tri Roso Satriyo dan Catur Susmita Sari yang selama ini telah mendukung dan membimbing saya dalam menempuh proses pendidikan.
3. Almater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Nur Fani Arisnawati, S.E. Sy., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada saya selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah membimbing saya selama masa perkuliahan.
6. Kepada Bapak dan Ibu dosen serta staff akademik program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membantu kelancaran dalam proses administrasi skripsi saya.

7. Fazal, terima kasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini saya cari. Terima kasih telah sabar menghadapi keluh kesah saya dan atas kontribusi yang banyak dalam penulisan skripsi ini baik dalam meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan memberi semangat hingga akhir.
8. Sahabat seperjuangan kuliah saya Nanda Amelia, Inka Wahyuningsih, Nur Fadhilah, Suci Ermawati, Nur Fiana, dan Ambarwati yang senantiasa membantu serta mensupport saya dalam proses pembuatan skripsi saya.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Universitas Pekalongan yang telah bersedia untuk membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi.
10. Seluruh pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi hingga ujian.



ABSTRAK

PANCA WINDI NOFIANI. Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Resiko Keamanan Terhadap Minat Nasabah Generasi Z Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Fitur Layanan *Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu).

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan resiko keamanan terhadap minat nasabah generasi Z Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah generasi Z BSI yang berada di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Universitas Pekalongan, sedangkan sampel berjumlah 391 responden dengan menggunakan rumus *Solvin*. Teknik pengambilan sampel yaitu melalui *proportional sampling*, yang dilanjutkan dengan teknik *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan mahasiswa Universitas Pekalongan. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis yang meliputi uji t, uji F dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa pengetahuan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI. Kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI. Resiko keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI. Secara simultan pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan resiko keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI.

Kata Kunci: Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Resiko Keamanan dan Minat Nasabah

ABSTRACT

PANCA WINDI NOFIANI. The Influence of Knowledge, Ease of Use And Security Risks on the Interest of Bank Syariah Indonesia's Generation Z Customers in Using the *Cardless Withdrawal Service Feature (Cardless Cash Withdrawals)*.

The purpose of this study is to determine the effect of knowledge, ease of use, and security risks on the interest of generation Z customers of Bank Syariah Indonesia in using the cardless withdrawal service feature.

The type of research used is field research or field research with a quantitative approach. The population in this study is generation Z BSI customers who are at UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan and Pekalongan University, while the sample amounted to 391 respondents using the Solvin formula. The sampling technique is through proportional sampling, followed by accidental sampling technique. The data used are primary data obtained from the results of distributing questionnaires to students of UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan and students of Pekalongan University. Data analysis techniques use classical assumption tests, namely normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, multiple linear regression tests and hypothesis tests which include t tests, F tests and determination coefficient tests.

The results of this study found that partial knowledge had a positive and significant effect on the interest of BSI's generation Z customers. Ease of use partially has a positive and significant effect on the interest of BSI's generation Z customers. Partial security risks have a positive and significant effect on the interest of BSI's generation Z customers. Simultaneously, knowledge, ease of use, and security risks have a positive and significant effect on the interest of BSI's generation Z customers.

Keywords: Knowledge, Ease of Use, Security Risk and Customer Interest

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Shulthoni, Lc., M.A., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Nur Fani Arisnawati, S.E. Sy., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. Tamamudin S.E., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan beserta staff.
8. Para Nasabah Generasi Z BSI yang berada di kampus UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Universitas Pekalongan, yang telah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua saya, Bapak Sugeng Garnoto dan Ibu Amis Rahayu yang telah memberikan kasih sayang dan doa hingga saya bisa dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Seluruh sahabat dan teman-teman yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

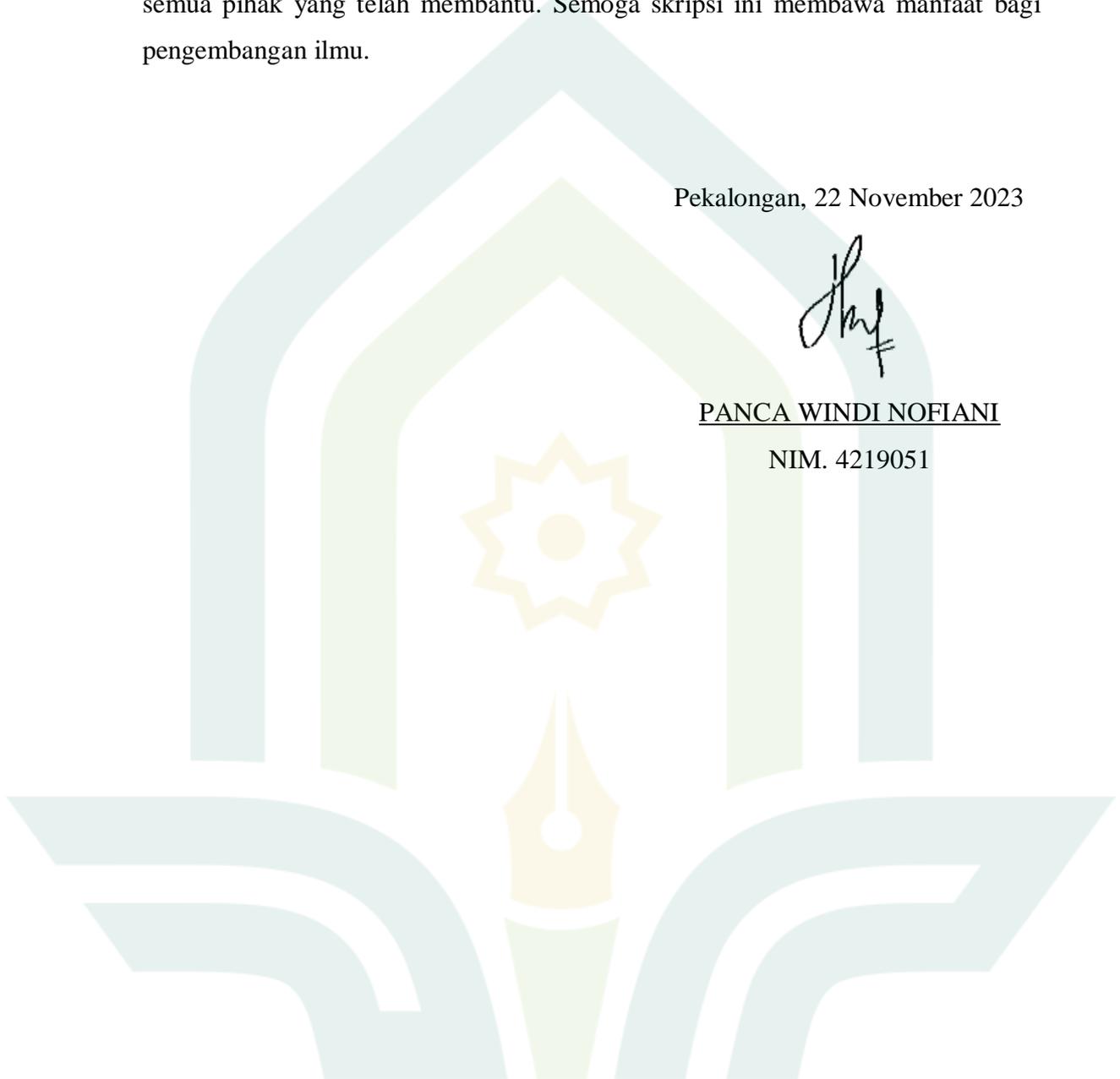
Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 22 November 2023



PANCA WINDI NOFIANI

NIM. 4219051



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Pembatasan Masalah	13
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
E. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KERANGKA TEORI	18
A. Landasan Teori	18
B. Telaah Pustaka	35
C. Kerangka Berpikir	43
D. Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian	50
B. Pendekatan Penelitian	50
C. Setting Penelitian	51
D. Populasi dan Sampel	52

E. Variabel Penelitian	56
F. Sumber Data	60
G. Teknik Pengumpulan Data	61
H. Metode Analisis Data	62
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	71
A. Deskripsi Data	71
B. Analisis Data	81
C. Uji Asumsi Klasik	83
D. Uji Regresi Linear Berganda	86
E. Uji Hipotesis	88
F. Pembahasan	92
BAB V PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil putusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi ini adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Ḍad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ṭa	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Ẓa	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	’	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
فا	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a	...يَ = ai	أ = ā
إ = i	...وُ = au	أي = ī
أ = u		أو = ū

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, sebagai berikut:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...أَ	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
...إِ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
...أُ	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh :

قَالَ –q āla

رَمَى – ramā

قِيلَ – qīla

4. Ta Marbutoh

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

- a. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

- b. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang mengunkan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- raudāh al-aṭfāl
	- raudatulatfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah
	- al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَةُ	- talḥah

5. Syaddad (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr

6. Kata Sandang Artikel

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

a) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf "1" diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu

7. Huruf Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- إِنَّ inna
- أَكَلَّ akala

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Data Jumlah Mahasiswa Aktif	52
Tabel 3.2 Teknik Pengambilan Sampel	55
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	58
Tabel 3.4 <i>Skala Likert</i>	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Universitas	75
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	76
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Layanan <i>Mobile Banking BSI</i>	77
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Nasabah BSI	79
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Fitur Layanan <i>Cardless Withdrawal</i>	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Kolmogorov Simornov	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	85
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji <i>Glejser</i>	86
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	89
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	90
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Statistik Volume Transaksi <i>Cardless Withdrawal</i>	4
Gambar 1.2 Alasan Mahasiswa Belum Menggunakan Fitur Layanan <i>Cardless Withdrawal</i>	11
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2 Identitas Responden	VIII
Lampiran 3 Data Tabulasi	XXIII
Lampiran 4 Uji Validitas	XLIV
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	XLVIII
Lampiran 6 Uji Normalitas	XLIX
Lampiran 7 Uji Multikolinearitas	L
Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas	LI
Lampiran 9 Uji Regresi Linear Berganda	LII
Lampiran 10 Uji Hipotesis	LIII
Lampiran 11 Surat Pengantar Penelitian	LV
Lampiran 12 Surat Keterangan Pemberian Izin Penelitian	LVI
Lampiran 13 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	LVIII
Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian	LX
Lampiran 15 Riwayat Hidup Penulis	LXI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan adanya kemajuan globalisasi seperti sekarang, baik dalam aspek sosial, ekonomi, keuangan maupun diberbagai aspek lainnya, salah satunya dalam bidang teknologi dan informasi ini mengalami pertumbuhan yang sangat cepat. Perkembangan teknologi memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek dan dapat memberikan kemudahan dalam berbagai hal. Contohnya yakni dengan adanya internet maka komunikasi antar manusia bisa terjalin dengan baik, selain itu komunikasi juga dapat dilakukan dengan efisien, cepat dan tanpa membutuhkan banyak waktu. Teknologi dan informasi memegang peranan penting bagi sebuah bisnis yakni dapat digunakan untuk strategi dalam memenangkan persaingan bisnis (Nurdin & Hardianti, 2022). Selain digunakan untuk pelaku bisnis, teknologi informasi juga dapat memberikan kemudahan bagi industri perbankan syariah dalam menarik minat nasabah dan melakukan pelayanan secara digital kepada nasabah. Layanan di perbankan syariah biasanya mempunyai dampak yang lebih besar pada nasabahnya karena tekanan dari dalam seperti keunggulan dan inovasi teknologi baru dalam persaingan produk. Untuk mempertahankan serta menjaga minat nasabah premium tentu bukan hal yang mudah bagi industri perbankan syariah (Cahyono & Rahmawanti, 2022).

Berbagai upaya pelayanan yang dilakukan oleh perbankan syariah kepada nasabah dalam bentuk inovasi ini bisa disebut dengan *Mobile Banking* atau *M-banking*. *Mobile Banking* bisa dibidang menjadi salah satu bentuk perkembangan dari kemajuan suatu teknologi (Sari & Cristiana, 2021). Industri perbankan syariah terus melakukan inovasi baru dengan memperkenalkan digitalisasi perbankan yang semakin memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi. Salah satu contoh inovasi yang selanjutnya adalah fitur aplikasi yang ada dalam *mobile banking* yang dikenal dengan *Cardless Withdrawal*. Dengan inovasi baru yang ada pada perbankan syariah ini, *cardless withdrawal* dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabahnya untuk melakukan penarikan uang tunai tidak menggunakan kartu debit akibatnya nasabah tidak merasa kesulitan dalam melakukan penarikan (Arliyani & Vidyasari, 2022).

Perbankan di Indonesia yang sudah menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal* untuk mempermudah nasabah yaitu salah satunya Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank ini mampu membuktikan bahwa salah satu perbankan yang telah mengikuti kemajuan dari pesatnya pertumbuhan teknologi informasi di Indonesia. Pada era sekarang ini perbankan di Indonesia harus mau untuk mengikuti perkembangan teknologi agar tidak tertinggal dan dapat terus melakukan inovasi-inovasi baru yang sangat menarik agar bisa menarik minat calon nasabah baru. Bank syariah Indonesia (BSI) tentunya akan terus melakukan pengembangan teknologi untuk memudahkan layanan dan dapat

membantu pekerjaan karyawan agar menjadi lebih efisien (Fajriastuti & Arman, 2022).

Cardless Withdrawal merupakan salah satu fitur layanan aplikasi *mobile banking* yang berteknologi maju pada *smartphone*. *Cardless withdrawal* adalah strategi penarikan uang tunai yang tidak memerlukan kartu. Nasabah dapat menggunakan fitur ini untuk menarik uang tunai dari ATM tanpa memerlukan kartu debit. *Cardless withdrawal* dapat melayani nasabah dengan cepat tidak perlu memakan waktu yang lama, praktis, aman, dan tidak perlu lagi menggunakan kartu ATM. Namun perlu diketahui bahwa ketika ingin menggunakan layanan *cardless withdrawal* nasabah tetap perlu untuk pergi ke mesin ATM meskipun tidak perlu lagi menggunakan kartu debit pada mesin ATM. Cukup dengan cara memasukkan kode OTP yang telah dikirim oleh pihak Bank Syariah Indonesia ke nomor *handphone* yang sudah terdaftar pada *mobile banking* (Marlina et al., 2020).

Gambar 1.1 menunjukkan data statistik dari *website* Bank Indonesia mengenai volume transaksi *cardless withdrawal* di Indonesia.

Gambar 1.1**Data Statistik Volume Transaksi *Cardless Withdrawal***

Sumber : (Data Bank Indonesia diolah, 2022)

Jika dilihat dari gambar diatas, terlihat bahwa volume transaksi *cardless withdrawal* dimasyarakat terbilang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Ini membuktikan bahwa banyak masyarakat yang cenderung lebih menyukai transaksi *cardless withdrawal* pada mesin ATM. Sejak tahun 2019, terlihat bahwa peningkatan secara drastis berada pada tahun 2020 menuju 2021, dimana pada periode tersebut terjadi penambahan transaksi *cardless withdrawal* sebesar 56.725 ribu transaksi. Sedangkan di tahun 2021 menuju 2022 juga mengalami peningkatan tetapi tidak secara drastis hanya sebesar 1.460 ribu transaksi.

Bank Indonesia juga menuturkan bahwa setiap tahunnya pengguna transaksi *cardless withdrawal* selalu mengalami kenaikan. Sepanjang tahun 2017 sampai dengan tahun 2022 bahwa pengguna transaksi *cardless withdrawal* mengalami kenaikan sebanyak 399,6 triliun pengguna. Salah satu penyebab pengguna transaksi *cardless withdrawal* semakin

meningkat yaitu karena adanya kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh para pengguna. Hal ini yang menjadikan penduduk di Indonesia sangat memanfaatkan kecanggihan teknologi baru (Nurhanisah, 2023).

Cardless withdrawal yang digunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk melayani dan memudahkan transaksi para nasabahnya dinamakan BSI *Cardless Withdrawal*. Jika dilihat dari keputusan observasi yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2022, pada per November 2022 layanan *cardless withdrawal* di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat signifikan dibandingkan oleh tahun 2021 yakni sebesar 217%. Pengguna layanan *cardless withdrawal* di BSI *mobile* sendiri mempunyai salah satu penyumbang kontribusi sebanyak 35,31% secara *year to date* (YtD). Sampai per November 2022, transaksi yang menggunakan *cardless withdrawal* di BSI *mobile* mencapai 237,94 juta transaksi (Yudistira & Apridar, 2023).

Seperti halnya dengan peningkatan pengguna web di Indonesia yang begitu cepat. Sesuai persepsi penduduk Indonesia yang menggunakan internet pada tahun 2022-2023 mencapai 212,9 juta orang. Jumlah ini mengalami peningkatan sebesar 3,85% per tahun dibandingkan pada periode sebelumnya sebesar 205 juta jiwa (Silalahi & Chairina, 2023). Dari sekian banyaknya generasi yang menggunakan internet, di Indonesia yang dominan menggunakan *user* internet yaitu generasi Z. Generasi pengguna internet paling dominan selanjutnya yaitu generasi X,

selanjutnya diikuti juga dengan generasi Y atau yang biasa kita kenal dengan sebutan generasi Milenial.

Generasi Z ialah generasi yang lahir antara tahun 1995-2012 (dalam lingkup usia 11-28 tahun) dan mempunyai karakteristik kaum generasi internet yang sesungguhnya. Karena mereka lahir ketika kehidupan sehari-hari sudah bersandingan dengan internet, dimana dunia digital berkembang begitu cepat dan mengklaim bahwa kaum generasi Z mengintegrasikan *smartphone* didalam kehidupan sehari-hari mereka. Generasi Z ini dikenal akan hemat, mempunyai pemikiran yang terbuka, menginginkan perubahan sosial, terobsesi akan teknologi dan menyukai kehidupan yang serba praktis juga dinamis cenderung lebih memilih sesuatu yang bisa mempersingkat waktu dan mempermudah dalam berbagai macam seperti bertransaksi. Oleh karenanya, *cardless withdrawal* ini sangat cocok ditujukan untuk kaum generasi Z (Nusaibah, 2023).

Meskipun saat ini sudah banyak nasabah generasi Z yang menggunakan *m-banking*, namun masih sedikit nasabah generasi Z yang sudah memanfaatkan layanan tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) pada *m-banking*. Dikarenakan fitur layanan *cardless withdrawal* yang dibidang masih cukup baru, maka nasabah generasi Z masih banyak yang belum mengetahui cara penggunaanya dan sudah terbiasa dalam menggunakan kartu ATM (Febriani, 2021). Sebab itu, untuk menarik minat generasi Z agar tertarik menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal* pada *mobile banking* ini, kita perlu melihat variabel-variabel

apa saja yang bisa mempengaruhi minat mereka sebagai nasabah generasi Z sehingga dapat dijadikan sebagai bahan bagi BSI untuk bisa menarik minat generasi Z dalam memanfaatkan fitur layanan tarik tunai tanpa kartu.

Pengetahuan digunakan sebagai variabel pada penelitian ini karena pengetahuan merupakan suatu kenyataan, kebenaran atau data yang diperoleh melalui pengalaman nyata yang tersimpan dalam kesadaran manusia. Menurut Wardana & Juniarta (2022), hal yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk membeli barang dan memilih jasa layanan terbaik adalah pengetahuan. Pengetahuan nasabah menurut Firmansyah (Nurullah, 2022) adalah pengetahuan yang dimiliki nasabah tentang beragam produk dan jasa, serta fungsi dan manfaatnya sebagai nasabah terutama pada pengetahuan terkait perbankan syariah. Pengetahuan dalam konteks ini ialah mengenai wawasan nasabah bahwa inovasi baru fitur layanan *cardless withdrawal* yang aman untuk digunakan. Tanpa pengetahuan mustahil bagi seorang calon nasabah maupun nasabah tertarik untuk menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*. Karena transaksi internal layanan *cardless withdrawal* pada *mobile banking* yang berisikan informasi sensitif dan pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi keuangan mengkhawatirkan akses dokumen penting dan data informasi penting yang dikirim melalui situs web, maka pengetahuan ini sangat penting dalam industri perbankan.

Bersumber pada penelitian sebelumnya yang serupa oleh Nurhayati (2020) serta Agustina & Musmini (2022) yang mengungkapkan bahwasannya pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Berbeda halnya, pada penelitian Siregar (2021) yang menyatakan bahwa pengetahuan mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat.

Kemudahan penggunaan digunakan sebagai variabel pada penelitian ini karena kemudahan penggunaan sangat mempengaruhi pilihan seseorang saat menggunakan sistem teknologi baru, yaitu seperti fitur *BSI cardless withdrawal* pada *BSI Mobile*. Nasabah yang mempersepsikan bahwa penggunaan sistem teknologi bersifat lugas, mudah dipahami, dan mudah dioperasikan dikatakan memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi (Atieq & Nurpian, 2022). Menurut Farizi dan Syaefullah (2013), sejauh mana seseorang berpikir penemuan inovasi teknologi baru dapat digunakan untuk membantu setiap pengguna ini digambarkan sebagai kemudahan penggunaan. Demikian pula kemudahan penggunaan *BSI Mobile* yang sejalan dengan prinsip dan cara hidup islam bahwa Allah akan memberikan kemudahan dalam segala urusan seorang muslim, yang mempermudah urusan muslim lainnya (Halim et al., 2022).

Bersumber pada penelitian Pitaloka (2022) serta Rodiah & Melati (2020) dalam penelitiannya yang menyatakan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Namun bertentangan

dengan hasil penelitian dari Nurdin et al., (2022) yang menetapkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah.

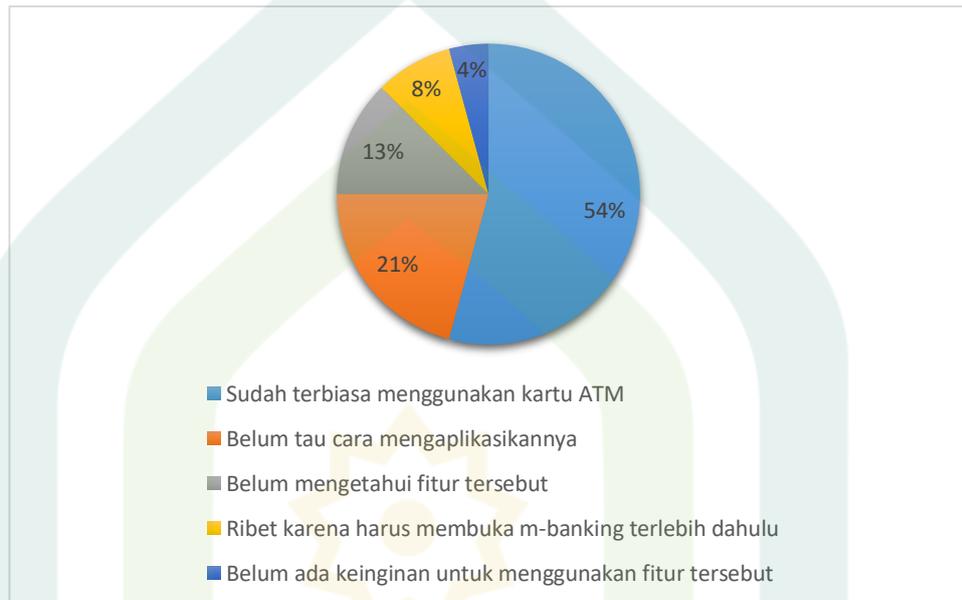
Resiko keamanan digunakan sebagai variabel pada penelitian ini karena resiko keamanan adalah hasil negatif yang harus diterima karena ketidak pastian. Resiko keamanan, sebagaimana didefinisikan oleh POJK NO.18/POJK.03/2016 ialah kemungkinan terjadinya kerugian sebagai akibatnya dari satu atau lebih peristiwa tertentu. Setiap kegiatan pasti akan ada yang namanya resiko keamanan, begitupun juga dengan layanan *cardless withdrawal*. *Cardless withdrawal* juga membuka munculnya kemungkinan kejahatan, misalnya masalah kerahasiaan data dan keamanan informasi individu maupun keuangan. Akibat dari banyaknya tindak kejahatan khususnya dalam transmisi data dan jaringan transaksi melalui akses yang tidak sah menyebabkan nasabah merasa khawatir dan ragu dalam melakukan transaksi secara *online*. Seringkali hal tersebut menjadi pertimbangan dan banyak dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka mengambil keputusan untuk menggunakan layanan *cardless withdrawal* pada *mobile banking*. Untuk menyakinkan nasabah mengenai system keamanan dan privasi data informasi mereka sendiri saat mengakses *cardless withdrawal* dengan server yang layak, maka akan mendapatkan kepercayaan dari nasabah. *Cardless withdrawal* BSI pada *mobile banking* juga telah memberikan kotak pengaduan dan tempat untuk mengajukan pertanyaan bagi nasabah yang mempunyai permasalahan. Kotak

pengaduan ada di *web* Bank Syariah Indonesia sendiri, disebut “AISYAH”. Nasabah dapat menggunakan “AISYAH” untuk mengirimkan pengaduan ke Bank melalui chat dan call center (14040) (Putri, 2021).

Bersumber pada penelitian yang dilakukan Iqbal et al., (2022) serta Utami (2023) yang membuktikan terkait resiko keamanan ternyata mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah secara signifikan. Hal ini justru bertentangan dengan penelitiannya Cahyaningtyas & Witono (2022) dimana memperoleh kesimpulan terkait resiko keamanan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah.

Penjelasan tentang fenomena minat mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Universitas Pekalongan dimana saat ini telah banyak yang memanfaatkan fitur layanan *m-banking*, tetapi masih ada beberapa mahasiswa yang benar-benar mengetahui dan memanfaatkan layanan tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) yang ada di *m-banking*. Mini riset yang sudah dilakukan oleh peneliti terhadap 37 mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Universitas Pekalongan terkait penggunaan fitur layanan *cardless withdrawal* pada *mobile banking*. Sebanyak 24 mahasiswa menjawab bahwa mereka belum pernah menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*, sementara sebanyak 13 mahasiswa menjawab pernah menggunakan. Berikut adalah alasan beberapa dari 24 mahasiswa mengapa mereka belum menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal* :

Gambar 1.2
Alasan 23 Mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
Dan Mahasiswa Universitas Pekalongan Belum Menggunakan Fitur
Layanan *Cardless Withdrawal*



Sumber : (Data mini riset peneliti, 2023)

Dari data mini riset yang telah dilakukan oleh peneliti, cenderung terlihat bahwa alasan terbanyak adalah mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Universitas Pekalongan belum menggunakan layanan *cardless withdrawal* karena sudah terbiasa menggunakan kartu ATM.

Berdasarkan beberapa penelitian diatas dan mini riset yang dilakukan peneliti, oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, serta resiko keamanan terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) generasi Z dalam memanfaatkan fitur layanan tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*).

Hal ini didasarkan pada beberapa penelitian terdahulu. Selain itu, terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya oleh karena itu peneliti ingin mengkaji ulang faktor-faktor tersebut dan menggunakan objek serta lokasi penelitian yang berbeda. Dimana dalam penelitian ini peneliti memutuskan untuk memilih nasabah generasi Z khususnya pada mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Universitas Pekalongan sebagai objek penelitian. Peneliti memilih objek penelitian ini karena mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Universitas Pekalongan termasuk dalam generasi Z (yang berada pada rentang usia 11-28 tahun). Begitu pula mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Universitas Pekalongan sudah banyak yang menggunakan jasa pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia untuk keperluan transaksi keuangan sehari-hari mereka. Selain itu, peneliti memilih Universitas Pekalongan dan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan sebagai lokasi penelitiannya karena bersifat lokal di daerah tersebut dan keinginan peneliti untuk mengetahui lebih dalam tentang keadaan mahasiswa yang menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal* pada *BSI mobile* yang menjadi fokus penelitian.

Berkaitan dengan latar belakang diatas, peneliti memilih untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Resiko Keamanan Terhadap Minat Nasabah Generasi Z Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Fitur Layanan *Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut yang menjadi permasalahan utama untuk dibahas oleh penelitian :

1. Apakah pengetahuan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah generasi Z Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah generasi Z Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*?
3. Apakah resiko keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah generasi Z Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*?
4. Apakah pengetahuan, kemudahan penggunaan dan resiko keamanan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah generasi Z Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*?

C. Pembatasan Masalah

Berikut adalah batasan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yang dilakukan karena penelitian yang dikaji lebih mendalam dan lebih terkonsentrasi pada permasalahan yang dihadapi :

1. Penelitian ini meneliti tentang pengetahuan, kemudahan penggunaan, resiko keamanan sebagai variabel independen dan minat nasabah sebagai variabel dependen.

2. Analisis regresi linier berganda merupakan metode yang akan digunakan pada riset ini.
3. Objek pada riset ini adalah Generasi Z.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian ini yang didasarkan pada rumusan masalah diatas :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap minat nasabah generasi Z Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah generasi Z Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*.
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh resiko keamanan terhadap minat nasabah generasi Z Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*.
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan resiko keamanan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah generasi Z Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*.

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari tercapainya tujuan penelitian tersebut, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan meningkatkan informasi baru dibidang keuangan yang dapat memberikan informasi tentang minat nasabah Bank Syariah Indonesia, khususnya mahasiswadi kota Pekalongan.

2. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menumbuhkan dan membangun pemahaman instruktur dan mahasiswa yang tertarik sehubungan dengan analisis kontekstual terhadap minat nasabah dalam masalah penelitian yang sedang dipertimbangkan.

3. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada beberapa pihak antara lain :

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman langsung tentang masalah yang diteliti dan menambah pengetahuan penulis untuk mempelajari lebih lanjut mengenai bagaimana pengetahuan, kemudahan penggunaan dan resiko keamanan mempengaruhi minat nasabah generasi Z. penggunaan fitur layanan *cardless withdrawal* oleh nasabah generasi Z Bank Syariah Indonesia dapat dibagikan kepada orang lain.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi Bank Syariah Indonesia dalam mensosialisasikan penggunaan fitur *cardless withdrawal* dikalangan nasabah generasi Z, khususnya mahasiswa.

c. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu nasabah perbankan Syariah Indonesia khususnya bagi mahasiswa dalam melakukan transaksi menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*

E. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan penulisan, penelitian ini telah disusun berdasarkan sistematika yang ada untuk mempermudah peneliti dan memberikan garis besar serta informasi yang jelas tentang penelitian yang sedang diteliti.

BAB I PENDAHULUAN

Bagian bab dasar menggambarkan kejadian suatu masalah yang akan dianalisis oleh peneliti yang nantinya akan dimuat dalam latar belakang masalah dan perumusan masalah kemudian akan dilanjutkan dengan pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian kedua bab ini menjelaskan teori-teori yang akan digunakan peneliti sebagai landasan, telaah pustaka, kerangka berfikir dan hipotesis untuk menjelaskan semua variabel.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ketiga mencakup berbagai jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, variabel dan definisi operasional, sumber data yang diperoleh dalam penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data, yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda serta uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian keempat penelitian ini, mencakup perihal penjelasan dan pembahasan mengenai hasil penelitian melalui data yang sudah diuji.

BAB V PENUTUP

Bagian terakhir dalam penelitian ini memaut penjelasan berupa kesimpulan mengenai hasil penelitian dan saran pihak-pihak terkait.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*.
2. Kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*.
3. Resiko keamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*.
4. Pengetahuan, kemudahan penggunaan dan resiko keamanan secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat atau value kepada pihak terkait atas hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Bagi Bank Syariah Indonesia diharapkan untuk dapat mensosialisasikan secara merata kepada masyarakat khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia terkait fitur-fitur terbaru yang dapat digunakan. Pemberian edukasi kepada masyarakat khususnya nasabah terkait penggunaan fitur layanan *cardless withdrawal* agar nasabah dapat menggunakan fitur layanan tersebut dengan baik. Pihak Bank Syariah Indonesia bisa memperluas jangkauan promosi agar fitur layanan *cardless withdrawal* dapat digunakan oleh lebih banyak nasabah Bank Syariah Indonesia.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang topik permasalahan terkait *cardless withdrawal* dianjurkan untuk menambahkan variabel independen lain diluar penelitian ini seperti promosi, loyalitas, persepsi manfaat dan lain-lain yang memungkinkan dapat berpengaruh lebih besar dibanding variabel independen dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, K. E., & Musmini, L. S. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) (Studi Pada Generasi Z Di Provinsi Bali). *Journal Riset Akuntansi*, 11(02), 127–137.
- Amirrullah. (2022). Metodologi Penelitian Manajemen. In *Media Nusa Creative (MNC Publishing)*.
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Sukoharjo: Pradina Pustaka*. <http://books.google.co.id/books?id=B5t1EAAAQBAJ&pg>
- Arini Nafisatun Na'imah. (2022). Pengaruh Kemudahan, Resiko Keamanan, Manfaat dan Pengetahuan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Syariah pada Mahasiswa Di Kudus. *Thesis. Kudus: IAIN Kudus*.
- Arliyani, E., & Vidyasari, R. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Keamanan dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan antara Kartu ATM dan Cardless Mobile Banking BCA. *Prosiding SNAM PNJ*.
- Atieq, M. Q., & Nurpian, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Resiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon). *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2il.109>
- Bram, I. M. W. E. B., & Haryadi, G. D. (2022). Prosiding Seminar Nasional Sanata Dharma Berbagi “Pengembangan, Penerapan Dan Pendidikan Sains & Teknologi Pasca Pandemi.” In *Yogyakta: Sanata Dharma University Press*. <https://books.google.co.id/books?id=qCSjEAAAQBAJ&pg=PA559&dq=>
- Cahyaningtyas, A. W., & Witono, B. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Risiko dan Lifestyle Terhadap Minat Dalam Menggunakan Layanan E-Banking. *E-QIEN: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 149–159.
- Cahyono, A. T., & Dina Rahmawanti. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Reputasi, Religiusitas, Dan Motivasi Terhadap Minat Menabung Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bung Tomo (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Sungai Keledang). *Jurnal Eksis*, 18(1), 97–105. <http://e->

journal.polnes.ac.id/index.php/eksis/article/view/1330/592

- Carolos, R., & Kurniati, P. S. (2021). Analisis Faktor Keamanan Lingkungan Dalam Strategi Dinas Perhubungan Guna Mengatasi Pelanggaran Parkir Di Alun-Alun Kota Bandung. *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 11(1), 64–77.
- Chalimi, A. N. F. (2021). Aplikom Statistik Berbasis SPSS. In *Lembaga Chakra Brahma Lentera*.
- Darmawan. (2022). Manajemen Risiko Keuangan Syariah. In *Ucraina: Bumi Aksara*.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Risiko_Keuangan_Syariah/V0ZwEAAAQBAJ?hl=jv&gbpv=0&kptab=overview
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Desita, W. (2022). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko, Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash pada Aplikasi Dompot Elektronik (E-Wallet). *Jurnal Akuntansi Profesi*, 13(1), 115–124.
- Duli, N. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS. In *Deepublish*.
- Elvera, & Astarina, Y. (2021). Metodologi Penelitian. In *Penerbit Andi*.
- Fadilah, N., Aliah, N., & Lubis, H. P. (2022). Pengaruh Penyusunan Laporan Keuangan Terhadap Kinerja UMKM. In *CV Pena Persada*.
- Fajriastuti, N., & Arman, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal. *Journal Prosiding SNAM PNJ*.
- Febriani, S. A. (2021). Analisis Pengaruh Faktor Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Faktor Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Mobile Banking Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Pada Mahasiswa Universitas Airlangga. *Thesis*, 9–18.
<http://repository.unair.ac.id/id/eprint/110780>
- Halim, S. P., Azhad, M. N., & S, I. P. (2022). Pengaruh Kemudahan,

Kemanfaatan Dan Resiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(10), 2035–2042.

Handoko, A. D., & Ronny. (2020). Pengaruh Keamanan, Keandalan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Journal IMAGE*, 9(2), 79–91.

Hasdani, Nasir, M., & Burhanuddin. (2021). Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Users Di Kabupaten BUNGO. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(3), 187–196.

Hendarti, A. M., Yudha, A. T. R. C., Wicaksono, R. A., & Maksum. (2023). Knowledge, Service Features, Benefits, Convenience and Their Influence on Customer Interest: Evidence on BSI Mojopahit 2 Mojokerto City, Indonesia. *El-Qist: Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)*, 13(1).

Hidayat, A. A. (2021). Cara Mudah Menghitung Besar Sampel. In *Health Books Publishing*.

Iqbal, M., Hasan, A., & Laili, I. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 333–356.

Irvanto, O., & Sujana, S. (2020). Pengaruh Desain Produk, Pengetahuan Produk, Dan Kesadaran Merek Terhadap Minat Beli Produk Eiger. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(2), 105–126.

Kartajaya, H. (2020). Peta Jalan Indonesia 2021-2030: Swoosh of Indonesia. In *Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama*. books.google.com/books/about/Peta_Jalan_Indonesia_2021_2030_Swoosh_of.html?hl=id&id=i3MJEAQAQBAJ#v=onepage&q=

Kurniawan, R., & Yuniarto, B. (2016). Analisis Regresi. In *Kencana Prenada Media*.

Lestari, N. D., & Masruchin. (2023). Pengaruh Persepsi dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah. *EKSISBANK (Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan)*, 7(1), 1–15.

Marlina, L., Mundzir, A., & Pratama, H. (2020). Cashless Dan Cardless Sebagai Perilaku Transaksi Di Era Digital: Suatu Tinjauan Teoritis Dan Emiris. *Journal.Ikopin.Ac.Id*, 3, 533–542.

- Muhammad, S. A. A. (2022). Pengaruh Persepsi Staf Dan Badan Pengurus Harian Yayasan Gemilang Indonesia Terhadap Minat Penggunaan M-Banking PT Bank Syariah Indonesia. *Thesis. Jakarta: Universitas Muhammadiyah.*
- Mukhtisar, Tarigan, I. R. R., & Evriyenni. (2020). Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking And Finance*, 3(1), 1–17.
- Nadhilah, A., & Hasanah, N. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, dan Pengetahuan Produk terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital (Studi Kasus Produk Layanan Syariah LinkAja pada Generasi Z di Kota Bekasi). *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen*. <http://prosiding-old.pnj.ac.id/index.php/snampnj/article/view/5843>
- Nasution, D. S., Aminy, M. M., & Ramadani, L. A. (2019). Ekonomi Digital. In *Mataram: Sanabilpublishing*. books.google.co.id/books?id=B4BKEAAAQBAJ&pg=PA51&dq=
- Nurdin, N., Ningrum, R., Bachmid, S., & Jalil, A. (2022). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 31–45.
- Nurdin, S., & Hardianti, L. (2022). Meningkatkan Minat Beli Melalui Strategi Digital Marketing Dan Ekuitas Merek. *Jurnal Sain Manajemen*, 4(1), 36–46.
- Nurhanisah, Y. (2023). Orang Indonesia Makin Cardless. *Indonesia Baik*. <http://indonesiabaik.id/infografis/orang-indonesia-makin-cashless>
- Nurhayati, N. D. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Resiko Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun). *Skripsi. Ponorogo: IAIN Ponorogo*.
- Nurullah, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Social Media Marketing, Dan Religiusitas Terhadap Minat Gen Z Membuka Rekening Tabungan Online Di Bank Muamalat (Studi Pada Gen Z Kalangan Pelajar Wilayah DKI Jakarta) *Skripsi. Jakarta: UIN SYARIF HIDAYATULLAH*.
- Nusaibah, U. (2023). Digitalisasi Ekonomi Syariah Di Kalangan Generasi Z Untuk Peningkatan Literasi Keuangan Syariah (Studi Kasus Mbanking BSI). *Journal of Sharia Economics*, 3(1), 12–22.

- Pitaloka, D. A. (2022). Pengaruh Efisiensi, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia. *Skripsi. Surakarta: UIN Raden Mas Said*, 1–121.
- Priambodo, S., & Prabawani, B. (2022). *Analisis Pengaruh Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan Teknologi Qris Dengan Persepsi Manfaat Dan Persepsi Risiko Keamanan Sebagai Variabel Intervening*. 1–23.
- Putra, R. A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Kecenderungan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan Murabahan Terhadap Pendapatan Bank (Studi Pada Nasabah BPRS Bandar Lampung). In *Skripsi. Lampung: UIN Raden Intan Lampung*.
<http://books.google.co.id/books?id=5ilvEAAAQBAJ&pg=PA48&dq=>
- Putri, M. Z. (2021). Pengaruh Risiko Keamanan, Risiko Keuangan dan Risiko Sosial terhadap Kepercayaan pada Layanan Mobile Fintech Aplikasi Dana, dengan Moderasi Religiusitas di Surabaya dan Sidoarjo. *Thesis. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya*, 1–13.
- Putri, R., Rosmalia, D., Fahmi, Sihombing, P. R., & Rismayani. (2022). Metodologi Penelitian Sosial. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Rais, R. L. (2020). Pengetahuan, Kemampuan Dan Pengalaman Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan CV. Bumami Food Cimahi). *Thesis. Bandung: Univeritas Komputer Indonesia*.
- Ramdhan, M. (2021). Metode Penelitian. In *Cipta Media Nusantara (CMN)*.
- Ratnaningrum, D. (2022). Pengaruh Manfaat, Kesesuaian, Keuntungan, Risiko, Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. *Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 1-1–8.
- Rodiah, S. R., & Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Generasi Milenial Kota Semarang. *Journal of Economic Education And Entrepreneurship*, 1(2), 66–80.
- Sari, S. P., & Cristiana, S. (2021). Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Berbasis Data Google Trends. *Prosiding HUBISINTEK*, 698–706.
- Silalahi, P. R., & Chairina. (2023). *Ekonomi Digital: Perkembangan Bisnis*

Digital, Pemasaran Digital, Ecommerce, Fintech Berbasis Syariah, dan Homoislamicus dalam Perilaku Konsumen. In *Merdeka Kreasi Group*. <http://books.google.co.id/books?id=aKzFEAAAQBAJ&pg=PA46&dq=>

- Siregar, D. S. (2021). Determinan Minat Menggunakan Quick Response Indonesian Standard (QRIS). *Thesis. Padang: IAIN Padangsidempuan, 1*, 1–181.
- Siti, K. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, Dan Resiko Keamanan Terhadap Minat Nasabah Generasi Milenial Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia. *Thesis. Lampung: UIN Raten Intan Lampung*.
- Sufyati, Muktiyanto, A., & Mardillasari, R. (2021). Indikator Keuangan & Non Keuangan Kinerja Bank Syariah di Indonesia. *Penerbit Insania*.
- Sulfina, Yuliniar, & Aziz, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Untuk Menggunakan Uang Elektronik (Shopeepay). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan, 17*(2), 105–116.
- Sumargo, B. (2020). Teknik Sampling. In *UNJ Press*.
- Susanti, N. L. P. R., & Putra, I. M. P. D. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dalam Transaksi Keuangan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, 12*(03), 407–420.
- Syifa, L. (2019). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FTIK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah*.
- Tarjo. (2021). Metode Penelitian Administrasi. In *Syiah Kuala University Press*. <https://books.google.co.id/books?id=T1BKEAAAQBAJ>
- Trygus. (2021). Teori Motivasi Abraham H.Masiow dan Hubungannya dengan minat belajar. In *GUEPEDIA*. Guemedia Grup. <https://books.google.co.id/books?id=eKBKEAAAQBAJ&pg=PA21&dq>
- Utami, W. (2023). Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Resiko Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile. *Journal of Multidisciplinary Studies, 7*(1).
- Wadun, K. Z., Djailani, A. K., & Slamet, A. R. (2020). Pengaruh Pengetahuan Produk Halal, Religiusitas dan Halal Awareness Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Halal. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*,

9(13).

- Wahyuni, S. (2020). Kinerja Sharia Conformity And Profitability Index Dan Faktor Determinan. In *Scopindo Media Pustaka*. https://www.google.co.id/books/edition/KINERJA_SHARIA_CONFORMITY_AND_PROFITABIL/wHUJEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Wardana, M. A., & Juniarta, P. P. (2022). Pembentuk Niat Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah. In E. Yuliani (Ed.), *Bali: Intelektual Manifes Media*.
- Wardati, J., Khaddafi, M., Fuadi, Nurmala, & Mazdalifah, N. (2022). Sinar Tampan 2022 Universitas Efarina : Problematika Kesehatan, Ekonomi dan Pendidikan di Era New Normal. In *Sumatera Utara : Universitas Efarina*. <http://books.google.co.id/books?id=Et61EAAAQBAJ&pg=PA139&dq>
- Wibowo, A. E. (2021). Metodologi Penelitian : Pegangan Untuk Menulis Karya Ilmiah. In A. Kurniawan, L. Forsia, & H. Nuraini (Eds.), *Cirebon: Penerbit Insania*. <https://books.google.co.id/books?id=79JcEAAAQBAJ>
- Yoni, N. P. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Resiko Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Madiun. *Skripsi : Malang ; UiIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Yudistira, N., & Apridar. (2023). Analisa Tingkat Utility Terhadap Layanan Aplikasi BSI Mobile Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan (JIM EKP) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Syiah Kuala*, 8(1), 11–20.
- Zulqaidah, N. I. M. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kepuasan Terhadap Minat Mahasiswa IAIN Kendari Menggunakan Layanan BSI Mobile. *Thesis. Sulawesi: IAIN Kendari*.

Lampiran 15

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

1. Nama : Panca Windi Nofiani
2. Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 29 November 2001
3. Alamat Rumah : Perum BRD Blok C6 no.9 RT. 02 RW. 20,
Kec. Pekalongan Barat, Kota Pekalongan.
4. Email : pancawindi4@gmail.com
5. Nama Ayah : Sugeng Garnoto
6. Pekerjaan Ayah : Pensiun PNS
7. Nama Ibu : Amis Rahayu
8. Pekerjaan Ibu : Pedagang

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Islam Kauman Pekalongan (2007-2013)
2. SMP : SMPN 7 Pekalongan (2013-2016)
3. SMA : MAN 01 Kota Pekalongan (2016-2019)

Pekalongan, 22 November 2023



Panca Windi Nofiani