BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi khususnya dalam lingkup perbankan terus mengalami kemajuan. Berbagai inovasi telah dikembangkan oleh sektor perbankan. Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah layanan perbankan digital yang menawarkan berbagai kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan keuangan.[2] Salah satu layanan perbankan yaitu *mobile banking* yang memudahkan serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Berbagai inovasi layanan bermunculan di dunia perbankan tujuannya yakni menarik minat nasabah dan menyuguhkan pengalaman layanan yang nyaman, aman dan menyenangkan.

Mobile banking merupakan satu inovasi layanan penawaran bank untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan melalui *smartphone.*[3] Nasabah dapat menggunakan *mobile banking* 24 jam sehari, tanpa harus meninggalkan tempat duduk mereka. Nasabah dapat menemukan beberapa fitur dalam layanan *mobile banking* yang semakin memudahkan mereka. Dengan adanya *mobile banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM maupun ke bank untuk

[2] Imbuh Ludiman dan Kurniawati Mutmainah, "Analisis Determinan Market Share Perbankan Syariah di Indonesia (Studi Empiris pada Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah yang Terdaftar di OJK Periode Maret 2017 sampai September 2019)," *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, Vol. 3 No. 2, Tahun 2020, hal. 169.

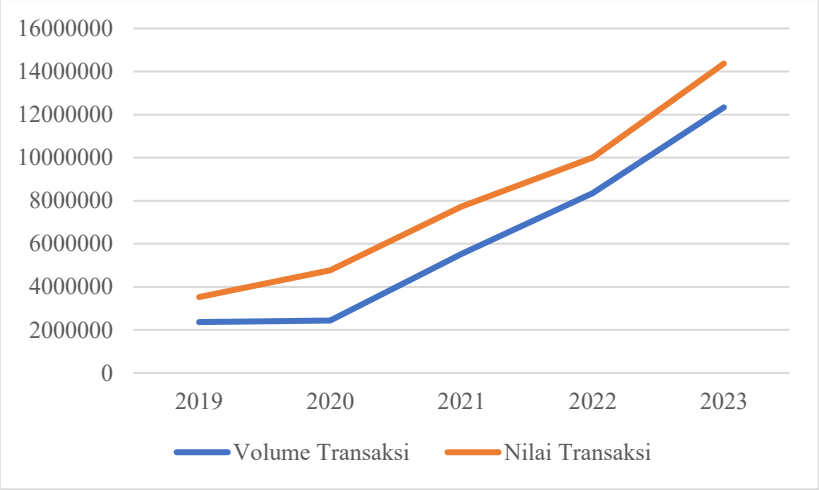
[3] Beatix Katarina dan Hendro, "Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness & Perceived Risk Terhadap Penggunaan Cashless," *Jurnal Multiparadigma Akuntansi,* Vol. 3 No. 1, tahun 2021, hal 239.

melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler. Manfaat penggunaan *mobile banking* bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Dengan adanya manfaat tersebut dapat meningkatkan kinerja sehingga berdampak terhadap penggunaan teknologi.

Grafik 1.1

Data Transaksi Pengguna *Mobile Banking*

Tahun 2019-2023



Sumber: SPIP Bank Indonesia, data diolah

Berdasarkan grafik 1.1 diatas, Bank Indonesia mencatat bahwa volume transaksi *mobile banking* pada tahun 2019 sebanyak 2,36 juta, kemudian pada tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 3,42 juta. Sedangkan pada tahun 2021 hingga 2023 mengalami kenaikan yang signifikan hingga mencapai angka 12,3 juta. Begitu juga nilai transaksi pada *mobile banking* dari tahun 2019 hingga 2023 terus mengalami peningkatan yang signifikan hingga mencapai angka 14,3 juta. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan *mobile banking* terus mengalami pertumbuhan yang konsisten dan signifikan.

Volume transaksi meningkat lebih dari lima kali lipat, dari 2,36 juta pada 2019 menjadi 12,3 juta pada 2023. Selain itu, nilai transaksinya juga mengalami lonjakan besar hingga mencapai 14,3 juta pada 2023. Sehingga dari grafik tersebut menunjukkan bahwa *mobile banking* semakin menjadi pilihan utama masyarakat untuk bertransaksi dan mencerminkan pergeseran ke arah layanan perbankan digital yang lebih praktis dan efisien.

Fasilitas *mobile banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat (24 jam non-stop), serta dapat diakses dari mana saja serta cukup melalui *smartphone.* Hal tersebut menjadi keunggulan *mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu. Layanan pada *mobile banking* meliputi transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo, tarik tunai tanpa kartu maupun menggunakan seluruh *delivery channel* milik bank, transfer uang, pembayaran (kartu kredit, bpjs, air pam, internet, asuransi, pinjaman), pembelian (pulsa, dan PLN prabayar), mutasi rekening, investasi, yang terbaru seperti transaksi QR, dan berbagai fitur lainnya yang kedepannya akan semakin berkembang seiring memenuhi kebutuhan nasabah agar lebih mudah dalam urusan perbankan.[4]

Salah satu inovasi fitur layanan *mobile banking* saat ini adalah *cardless withdrawal* atau penarikan tanpa kartu. Transaksi tarik tunai tanpa kartu merupakan salah satu bentuk layanan perbankan yang menawarkan jasa.

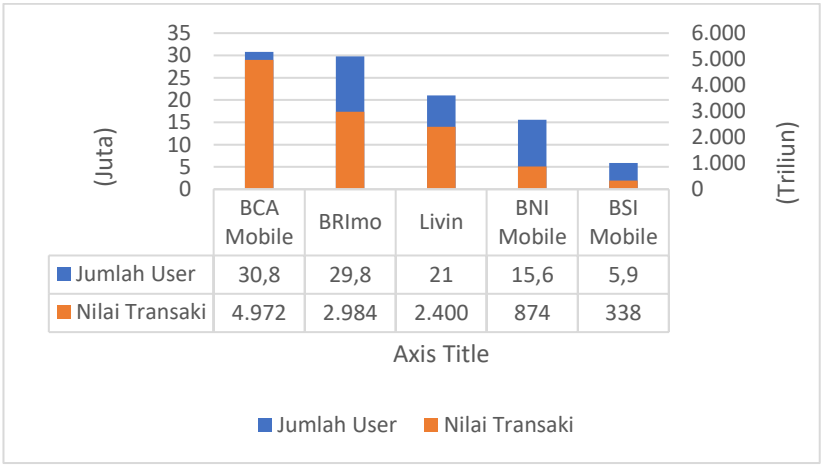
[4] Beatix Katarina dan Hendro, "Pengaruh *Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness* & *Perceived Risk* Terhadap Penggunaan Cashless," *Jurnal Multiparadigma Akuntansi,* Vol. 3 No. 1, tahun 2021, hal. 240.

Dengan adanya transaksi tarik tunai tanpa kartu di Indonesia dapat mengubah layanan berbasis manual menjadi layanan berbasis digital.[5] Oleh karena itu, dengan adanya penarikan tanpa kartu, nasabah tidak perlu lagi membawa fisik debit. Cukup membawa *smartphone* yang sudah terinstal *mobile banking.*

Salah satu bank yang menjadi penyedia layanan *cardless withdrawal* atau tarik tunai tanpa kartu adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI merupakan sebuah bank yang berfokus pada perbankan syariah di Indonesia. Bank ini menjadi pemimpin pasar di antara bank-bank syariah lainnya karena merupakan hasil penggabungan dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Layanan tarik tunai tanpa kartu tersebut dapat diakses melalui BSI *Mobile.*

Grafik 1.2

Pengguna *Mobile Banking* Tahun 2023



Sumber: CNBC Indonesia, 2024

[5] Nada Fajriastuti dan Ady Arman, "Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal," *Prosiding SNAM PNJ,* Tahun 2022, hal. 2.

Dari grafik 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa BSI *Mobile* menempati urutan kelima dibandingkan bank lainnya seperti BCA, BRI, Mandiri, dan BNI dengan jumlah pengguna sebanyak 5,9 juta dan nilai transaksi sebesar 338,22 triliun pada tahun 2023. BSI *Mobile* tetap menunjukkan potensi yang signifikan dengan jumlah pengguna yang cukup besar serta nilai transaksi yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa BSI *Mobile* merupakan salah satu layanan perbankan yang terus berkembang dan diminati oleh masyarakat.

Keunggulan BSI *Mobile* terlihat dari kemampuannya melayani nasabah meskipun persaingan di sektor *mobile banking* semakin ketat. Dengan nilai transaksi yang mencapai ratusan triliun rupiah, BSI *Mobile* membuktikan perannya dalam mendukung aktivitas perbankan digital, khususnya di segmen syariah. Hal ini menunjukkan bahwa BSI *Mobile* memiliki potensi untuk terus tumbuh dengan meningkatkan inovasi layanan serta memperluas jangkauan kepada masyarakat, sehingga dapat bersaing lebih kompetitif dengan bank-bank besar lainnya di Indonesia. Dengan hal ini, tentunya beberapa nasabah BSI sudah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu, karena fitur tersebut sudah ada dalam BSI *Mobile*. Dengan adanya fitur tersebut tentunya dapat memudahkan nasabah dalam hal penarikan tunai tanpa takut apabila kartu fisik tertinggal di rumah.

Layanan *cardless withdrawal* merupakan layanan teknologi baru yang memberikan kemudahan kepada nasabah. Tidak dapat dipungkiri dengan adanya minat yang kuat dari para nasabah layanan tarik tunai tanpa kartu membuat pihak bank perlu menciptakan kemudahan, kepercayaan dan

kenyamanan bagi nasabah. Layanan ini dapat mempercepat proses transaksi dan menghemat waktu, sehingga semakin memperkuat minat nasabah untuk memanfaatkan layanan tersebut, mengingat prosesnya yang cepat, praktis, dan dapat diakses kapan saja melalui aplikasi. Popularitas layanan ini juga mendorong peningkatan jumlah transaksi pengguna BSI *Mobile*, karena fitur inovatif ini mampu memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang lebih modern dan efisien.[6]

Minat nasabah merupakan keinginan yang datang dari diri nasabah untuk menggunakan produk/jasa bank atau melakukan penyimpanan atas uang mereka di bank dengan tujuan tertentu. Minat nasabah merujuk pada suatu produk atau layanan tertentu dan merupakan faktor terpenting dalam mengambil keputusan sehingga dapat mempengaruhi sebuah perusahaan dalam mengembangkan suatu produk/jasa.[7] Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* salah satunya yaitu pada fitur *cardless withdrawal* adalah, faktor kemudahan penggunaan, faktor efisiensi dan faktor keamanan.[8] Dengan adanya faktor-faktor tersebut menjadikan layanan *mobile banking* dengan fitur *cardless withdrawal* semakin diminati.

---

[6] M.T.Erianto, Maulana, T., & Anggraini, D, "Pengembangan Arsitektur Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu untuk Anggota Koperasi pada Jaringan ATM Perbankan," *Jurnal Ilmiah Komputer dan Sistem Informasi,* Vol. 9 No. 2, hal. 228.

[7] Zulkifli, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bergabung Di BMT Mutiara Sakinah Pekanbaru," *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah,* Vol. 2 No. 2 Tahun 2019, hal. 18.

[8] Destriana Maulani, et al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bogor Dramaga," *Sahid Banking Journal*, Vol. 2 No. 1 Tahun 2022, hal. 70.

Kemudahan merupakan keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika nasabah yakin dan percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. BSI *Mobile* khususnya pada fitur *cardless withdrawal* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.[9] Dengan adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* menjadi aspek penting dalam memilih layanan yang praktis dan cepat dalam mendukung aktivitas sehari-hari.

Selain memberikan kemudahan, BSI *Mobile* khususnya fitur *cardless withdrawal* juga dapat menghemat waktu penggunanya. Dengan adanya fitur *cardless withdrawal*, nasabah bisa tarik tunai tanpa membawa kartu ATM sehingga proses transaksi jadi lebih cepat dan efisien. Tidak perlu lagi mencari kartu di dompet atau khawatir kehilangan kartu. Nasabah tinggal membuka aplikasi BSI *Mobile* dan memasukkan kode pada mesin ATM, dan uang tunai langsung keluar. Dengan penggunaan teknologi ini, waktu yang diperlukan untuk melakukan transaksi tarik tunai jadi lebih singkat, dan tentunya juga lebih praktis.[10] Ini bisa meningkatkan efisiensi dalam proses transaksi perbankan, karena tidak ada lagi antrian panjang di mesin ATM. Jadi, dengan adanya layanan tarik tunai tanpa kartu ini bisa membantu meningkatkan efisiensi dalam sistem perbankan karena mempercepat proses transaksi,

[9] Nurul Hidayah, et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking," *Al-iqtishod Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4 No. 2 Tahun 2022, hal. 142

[10] Jefry Gasperz dan Olive Lifia Lekatompessy, "Pengaruh Efisiensi, Kemudahan dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Mandiri," *Jurnal Edunomika*, Vol. 08 No. 04 Tahun 2024, hal. 3.

sehingga nasabah bisa lebih cepat menyelesaikan urusan transaksi keuangan tanpa harus repot-repot dengan kartu fisik.

Selain faktor kemudahan dan efisiensi, ada faktor risiko keamanan juga yang mendominasi penggunaan *mobile banking*. Keamanan merupakan kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan *online*. Keamanan berarti bahwa penggunaannya aman, risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian (*hacking*) rendah.[11] Dalam pengambilan keputusan transaksi perbankan, keamanan sangatlah penting tak terkecuali dengan penggunaan *mobile banking*. Dalam menggunakan *mobile banking* nasabah melakukan transaksi tanpa bertatap muka dengan pihak bank, tentu ini menjadi perhatian bagi nasabah tentang keamanan dalam bertransaksi. Tarik tunai tanpa kartu dapat mencegah adanya penipuan, layanan ini dapat meminimalisir tingkat kejahatan yaitu *skimming* dan juga dapat menghindari kartu ATM tertelan karena tidak menggunakan kartu. Solusi tersebut akan berdampak pada kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap transaksi *online* dan elektronik.

Padahal fitur layanan *cardless withdrawal* menawarkan beberapa keunggulan utama yaitu kemudahan penggunaan, efisiensi waktu karena transaksi yang cepat tanpa kartu fisik, serta peningkatan keamanan dalam menghindari risiko kehilangan kartu atau skimming. Terlepas dari keunggulan tersebut, belum semua nasabah BSI, termasuk mahasiswa perbankan syariah,

[11] Destriana Maulani, et al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Bogor Dramaga," *Sahid Banking Journal*, Vol. 2 No. 1 Tahun 2022, hal. 71.

memanfaatkan fitur ini secara optimal. Hasil pra penelitian yang dilakukan peneliti menemukan sebagian pengguna masih merasa asing atau belum familiar dengan prosedur penggunaannya. Bahkan, ada pula yang lebih memilih metode manual karena sudah terbiasa menggunakan kartu ATM saat tarik tunai.

Mahasiswa perbankan syariah merupakan sekelompok pelajar yang mempelajari lebih dalam mengenai kegiatan perbankan serta memiliki pengetahuan lebih dalam perkembangan dunia perbankan. Program studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung memiliki tujuan untuk membina dan mengembangkan kehidupan masyarakat akademisi yang didukung oleh budaya ilmiah dan suasana akademik yang menjunjung tinggi kebenaran, objektivitas, terbuka, jujur, kritis, kreatif, inovatif, dan tanggap pada perubahan perkembangan ilmu dan teknologi perbankan syariah.[12] Selain itu, mahasiswa program studi perbankan syariah memiliki program mata kuliah yang diarahkan untuk praktik langsung dalam bidang perbankan syariah. Salah satu praktik yang dilaksanakan yaitu membuat rekening baru melalui BSI *Mobile*, sehingga mahasiswa progam studi perbankan sudah menggunakan BSI *Mobile*.

[12] Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN SATU Tulungagung, "Pofil PS", diakses tanggal 8 Desember 2024

Tabel 1.1
Data Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
Tahun 2021-2022

No.	Angkatan	Jumlah
1.	2021	138
2.	2022	122
Total		**260**

Sumber: PDDikti

Kriteria mahasiswa yang dijadikan objek penelitian yaitu pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021-2022 yang berjumlah 260 mahasiswa, karena hal tersebut didasarkan pada mahasiswa perbankan syariah sudah memiliki kredibilitas dalam memahami dasar sistem operasional perbankan syariah. Selain itu, mayoritas mahasiswa perbankan syariah sudah memiliki wawasan mendalam mengenai perkembangan teknologi di industri keuangan syariah, termasuk inovasi dalam layanan digital seperti yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) serta mayoritas telah mempunyai rekening dari Bank Syariah Indonesia yang tentunya juga pengguna BSI *Mobile*. Dengan bekal tersebut, mahasiswa dapat memahami dengan baik konsep, mekanisme, dan implikasi layanan tarik tunai tanpa kartu dalam konteks perbankan syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Rifki Hanif menghasilkan persepsi kemudahan yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Ada pengaruh positif yang signifikan antara kepercayaan terhadap minat guna. Namun, persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat

guna.[13] Penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar menghasilkan efisiensi dan kemudahan yang berpengaruh signifikan terhadap minat. Namun, keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi mobile banking.[14]

Penelitian yang telah dilakukan Okky Natalia dan Rini Tesniwati persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat.[15] Selain itu, penelitian yang telah dilakukan oleh Nada Fajriastuti dan Ady Arman pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu.[16]

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kemudahan, Efisiensi, dan Risiko Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Fitur Layanan *Cardless Withdrawal* BSI *Mobile* (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)**.

---

[13] Rifki Hanif, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Guna Melalui Kepercayaan Pada Pengguna Dompet Digital Gopay," *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, Vol. 5 No. 2, Tahun 2022.

[14] Mukhtisar, Ismail dan Everiyenni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," *Global Journal of Islamic Banking and Finance*, Vol. 3 No. 1, Tahun 2021.

[15] Okky Natalia dan Rini Tesniwati, "The Effect Of Perception Of Trust, Perception Of Ease Of Use, Perception Of Benefits, Perception Of Risk And Perception Of Service Quality On Interest In Using Mobile Banking Bank Independent In Bekasi City," *International Journak of Science, teknology & Management*, Vol. 2 No. 5, Tahun 2021.

[16] Nada Fajriastuti dan Ady Arman (2022), "Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan *Cardless Withdrawal*", *Prosiding SNAM PNJ*.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung memiliki kredibilitas dalam memahami teknologi perbankan digital. Namun, belum ada penelitian yang mengeksplorasi secara spesifik bagaimana persepsi mahasiswa ini terhadap kemudahan, efisiensi, dan keamanan fitur *cardless withdrawal* BSI *Mobile.*
2. Meski fitur *cardless withdrawal* memberikan banyak kemudahan, seperti akses tanpa kartu fisik dan efisiensi waktu, masih diperlukan strategi untuk meningkatkan kesadaran pengguna terhadap fitur ini, terutama di kalangan mahasiswa yang aktif menggunakan layanan digital.
3. Adanya beberapa *research gap* yang menyajikan hasil penelitian terdahulu berbeda satu sama lain.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kemudahan, efisiensi dan risiko keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada BSI *Mobile*?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada BSI *Mobile*?
3. Apakah efisiensi berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada BSI *Mobile*?

4. Apakah risiko keamanan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada BSI *Mobile*?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh variabel kemudahan, efisiensi, dan risiko keamanan secara bersama-sama terhadap keputusan mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada BSI *Mobile*
2. Untuk menguji pengaruh variabel kemudahan terhadap keputusan mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada BSI *Mobile.*
3. Untuk menguji pengaruh variabel efisiensi terhadap Keputusan mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada BSI *Mobile.*
4. Untuk menguji pengaruh variabel risiko keamanan terhadap keputusan mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada BSI *Mobile.*

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan perbankan syariah, khususnya dalam penggunaan layanan transaksi *cardless withdrawal* pada *mobile banking.*

2. Secara Praktis

a. Bagi Mahasiswa Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan literatur keilmuan dan rujukan terkait dengan penelitian penggunaan *mobile banking* dikalangan mahasiswa perbankan syariah.

b. Bagi Akademik

Dapat menambah pengetahuan terkait digitalisasi perbankan syariah terutama *mobile banking* dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa, staf, maupun pengajar akademik.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pengembangan dalam meneliti output pada nasabah yang menggunakan *mobile banking* syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu pada variabel X dan Y, variabel X sebagai variabel independen dari penelitian ini yaitu kemudahan (X1), efisiensi (X2), dan risiko keamanan (X3). Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu minat nasabah. Lokasi penelitian ini yaitu terletak di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung khususnya program studi perbankan syariah dalam lingkup fakultas ekonomi dan bisnis islam.

2. Keterbatasan Penelitian

Batasan masalah merupakan batasan pada suatu masalah yang akan

diteliti agar objek yang dibahas tidak jauh dan luas dengan tujuan fokus penelitian. Dalam penelitian ini fokus pada menganalisis dan mencari tahu pengaruh kemudahan penggunaan, efisiensi dan risiko keamanan terhadap minat nasabah yaitu mahasiswa perbankan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan tahun 2021-2022.

G. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

   a. Kemudahan

      Kemudahan adalah sesuatu yang mempermudah dan memperlancar usaha. Kata mudah pula adalah tidak memerlukan banyak tenaga atau pikiran dalam mengerjakan, tidak sukar, tidak berat, gampang. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya.[17]

   b. Efisiensi

      Efisiensi adalah kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi.[18] Sedangkan menurut Drucker dalam Amirullah, efisiensi adalah kemampuan organisasi dalam mengerjakan sesuatu dengan benar dalam menggunakan sumber daya sehingga tidak ada pemborosan.[19]

---

[17] Stoner, *Manajemen, Edisi Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2010), hal. 55.
[18] *Ibid*., hal. 15.
[19] Amirullah, *Pengantar Manajemen, Cetakan Kedua*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal. 2.

c. Keamanan

Keamanan adalah suatu usaha untuk menghindari timbulnya atau adanya ancaman kejahatan yang akan mengganggu. keamanan adalah keyakinan nasabah saat melakukan transaksi merasa aman sehingga akan sangat mudah bagi nasabah sehingga menimbulkan persepsi bahwa menggunakan layanan tersebut akan menguntungkan bagi dirinya.[20]

d. Minat

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia minat memiliki arti suatu kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atas keinginan. Syah mengutarakan pendapatnya bahwa minat adalah sikap positif dari seseorang kepada suatu hal yang dilakukan dengan perasaan senang serta semangat sehingga bisa menerima tanpa membiarkannya. Minat merupakan keinginan yang besar kepada sesuatu yang menjadi interpretasi rasa suka yang timbul karena aktivitasnya.[21]

2. Penegasan Operasional

Adapun penegasan operasional yang terdapat dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kemudahan, Efisiensi, dan Risiko Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Fitur Layanan *Cardless Withdrawal* BSI *Mobile* (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali

[20] Maulida Swara Mahardika, et al., "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology (Fintech) Payment Linkaja Syariah," *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, Vol. 1 No. 1 Tahun 2021, hal. 236.

[21] Eva Mardiana, et al., "Analisis Religiusitas Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Kota Pekanbaru," *Jurnal Tabbaru*, Vol. 4 No. 2 Tahun 2021, hal. 513.

Rahmatullah Tulungagung)" yaitu secara operasional menguraikan beberapa variabel utama. Kemudahan merujuk pada persepsi mahasiswa terhadap tingkat kesederhanaan penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi BSI *Mobile*. Efisiensi mengacu pada kemampuan fitur ini dalam menghemat waktu dan tenaga selama transaksi, yang dinilai berdasarkan waktu transaksi, pengurangan kebutuhan kartu fisik, dan kecepatan proses. Sementara itu, risiko keamanan mencakup persepsi mahasiswa terhadap perlindungan fitur ini terhadap data pribadi dan finansial mereka, yang dievaluasi melalui aspek keamanan data, kemampuan mencegah pencurian atau *skimming,* serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem keamanan.

Adapun minat menggunakan didefinisikan sebagai kecenderungan mahasiswa untuk memanfaatkan fitur *cardless withdrawal*, yang diukur mahasiswa untuk memanfaatkan fitur *cardless withdrawal*, yang diukur melalui keinginan mencoba, frekuensi penggunaan, serta rekomendasi kepada orang lain. Studi kasus ini dilakukan pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2021-2022, yang dipilih karena memiliki wawasan tentang operasional perbankan syariah serta pengalaman dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kemudahan, efisiensi, dan risiko keamanan mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan fitur ini, sekaligus memberikan rekomendasi bagi pihak Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan

adopsi layanan digital di kalangan generasi muda.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini disusun dan disajikan secara rinci dalam enam bab, di mana setiap bab memiliki subbab tersendiri. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang menjelaskan rincian dari enam bab tersebut:

1. Bagian awal berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman pengesahan, halaman keaslian tulisan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran, dan abstrak.
2. Bagian utama, terdiri dari

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian penegasan istilah dan sistematika skripsi

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari teori yang membahas variabel, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN

terdiri dari hasil penelitian yang berisi deskripsi data pengujian hipotesis

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

berisi pembahasan data penelitian dan hasil analisis

BAB VI PENUTUP

terdiri dari kesimpulan dan saran atau rekomendasi

3. Bagian akhir, terdiri dari: (a) daftar rujukan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi, (d) daftar riwayat hidup.