

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pertumbuhan yang pesat di era digital didorong oleh kemajuan teknologi yang digunakan. Penggunaan *smartphone* dan jaringan internet memungkinkan setiap orang menerima informasi langsung dari genggaman.<sup>2</sup> Perkembangan teknologi memberikan dampak signifikan pada aspek apapun dalam kehidupan manusia, termasuk aspek ekonomi dan bisnis. Di Indonesia perkembangan teknologi finansial atau *fintech* mempengaruhi perputaran ekonomi di masyarakat. *Fintech* merupakan inovasi dari teknologi di sektor keuangan yang menggunakan teknologi modern untuk menciptakan sistem pembayaran yang lebih baik dari sisi *online* maupun *offline*.<sup>3</sup> Salah satunya inovasi di sektor perbankan yang berlomba-lomba menyediakan layanan berbasis digital berupa layanan tarik tunai tanpa kartu.

Pihak perbankan terus mengembangkan berbagai fitur dalam memberikan pelayanan yang lebih baik untuk nasabahnya, hal ini tidak hanya memberikan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi secara *online* tanpa harus datang dan mengantri di kantor bank. Saat ini hampir seluruh

---

<sup>2</sup> Ana Srikaningsih, *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*, (Yogyakarta: ANDI, 2020), hal. 18.

<sup>3</sup> Melda Tegar, ``Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Kemudahan Penggunaan Dan Faktor Media Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Mobile Banking Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Pada Generasi Z (Studi Pada Mahasiswa Di Bandar Lampung)`, *Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, Vol. 5. No. 1 (2024), p. 117-144, hal. 117.

bank telah menyediakan layanan tarik tunai tanpa kartu, antara lain; BCA, BCA Syariah, Mandiri, BNI, dan tak terkecuali Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H BSI melalui penggabungan BRI syariah, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah.<sup>4</sup> Meskipun BSI termasuk kategori baru, namun BSI telah mengikuti perkembangan teknologi di sektor perbankan dengan baik dan masuk dalam jajaran *World's Most Trustworthy Companies 2024* peringkat 30 dari 66 bank di seluruh dunia.<sup>5</sup>

Berdasarkan data BSI tahun 2022-2024, jumlah nasabah BSI terus mengalami peningkatan signifikan, yakni dari 17,9 juta nasabah pada 2022 menjadi 19,22 juta nasabah pada September 2023. Tak hanya itu, transaksi digital banking BSI juga mencatatkan capaian besar: hingga Juni 2024, BSI mencatatkan 247,5 juta transaksi digital dengan volume transaksi mencapai Rp 299 triliun, jauh melampaui bank syariah lainnya seperti Bank Muamalat (7,3 juta transaksi, Rp 7,3 triliun). Jumlah pengguna digital banking BSI bahkan meningkat 33,9 persen dari 3,26 juta pada 2023 menjadi 7,12 juta pada Juni 2024.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Bank Syariah Indonesia, Sejarah Perseroan, dalam [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), diakses 15 November 2024

<sup>5</sup> Bank Syariah Indonesia, BSI Tempati Peringkat 30 `World's Most Trustworthy Companies 2024` Kategori Bank Versi Newsweek, dalam <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-tempati-peringkat-30-worlds-most-trustworthy-companies-2024-kategori-bank-versi-newsweek>, diakses 14 November 2024

<sup>6</sup> Bank Syariah Indonesia, Digital *Banking* Dinilai Optimal, BSI Raih Penghargaan Best Digital Bank, dalam <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/digital-banking-dinilai-optimal-bsi-raih-penghargaan-best-digital-bank>, diakses 14 November 2024

**Tabel 1. 1**  
**Transaksi Digital Banking (Bank Syariah di Indonesia)<sup>7</sup>**

No	Bank Syariah	Jumlah Transaksi Digital	Volume Transaksi Digital
1	Bank Syariah Indonesia (BSI)	247,5 juta transaksi (hingga Juni 2024)	Rp 299 triliun
2	Bank Muamalat Indonesia	7,3 juta transaksi (Kuartal I 2024)	Rp 7,3 triliun
3	Bank Bukopin Syariah	33 ribu transaksi	-
4	Bank Mega Syariah	727 ribu transaksi	-
5	Bank Victoria Syariah	Informasi rinci tidak tersedia	-
6	Bank Aladin Syariah	Informasi rinci tidak tersedia	-
7	BTPN Syariah	Informasi rinci tidak tersedia	-
8	BPD Aceh Syariah	Informasi rinci tidak tersedia	-
9	Bank Sumsel Babel Syariah	Informasi rinci tidak tersedia	-
10	Bank Aceh Syariah	Informasi rinci tidak tersedia	-
11	Bank NTB Syariah	Informasi rinci tidak tersedia	-
12	Bank Syariah Bukopin	Informasi rinci tidak tersedia	-
13	Bank Riau Kepri Syariah	Informasi rinci tidak tersedia	-

*Sumber: Data diolah 2024*

Meskipun data menunjukkan pertumbuhan yang pesat, terdapat masalah menarik untuk diteliti, yaitu rendahnya jumlah nasabah yang memanfaatkan layanan tarik tunai tanpa kartu dibandingkan dengan total pengguna *mobile banking*. Salah satu penyebabnya adalah sebagian nasabah belum merasa percaya atau familiar menggunakan fitur ini, yang mengharuskan akses melalui aplikasi BSI Mobile atau BYOND by BSI. Padahal layanan tarik tunai tanpa kartu menawarkan banyak keuntungan, seperti biaya administrasi yang rendah (Rp 2.000 di outlet ritel,

<sup>7</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah*, Republik Indonesia Departemen Pengelolaan dan Data Statistik, 2024.

gratis di ATM BSI), denominasi nominal yang mudah dipilih di aplikasi, serta didukung lebih dari 1.800 ATM dan 17.800 outlet ritel di seluruh Indonesia.<sup>8</sup> Namun, keluhan nasabah seperti gangguan sistem dan kegagalan transaksi sering terjadi, sehingga menimbulkan keraguan dan menurunkan minat penggunaan layanan yang diberikan.<sup>9</sup> Permasalahan ini menjadi menarik karena meskipun kemajuan teknologi telah diadopsi, ternyata adopsi pengguna belum merata dan masih menyisakan tantangan.

Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah menggunakan layanan digital. Misalnya, penelitian Adria menunjukkan bahwa kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan digital,<sup>10</sup> sedangkan penelitian Dirwan menemukan bahwa kemanfaatan (*perceived usefulness*) juga berpengaruh positif signifikan.<sup>11</sup> Penelitian Hendrawan memperluas temuan ini dengan menyatakan bahwa kualitas layanan secara statistik memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.<sup>12</sup>

---

<sup>8</sup> Dewi Sartika Nasution, Muhammad Muhajir Aminy, dan Lalu Ahmad Ramadani, *Ekonomi Digital*, (Mataram: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram, 2019), hal. 50.

<sup>9</sup> Lisa Qamara, dkk., ``Analisis Transaksi Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI`` Mobile, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1 (2023), p. 116-122, hal. 118

<sup>10</sup> Adria Yudi Kurniaputra, dan Mochamad Nurhadi, ``Pengaruh Persepsi Kemudahan, Resiko dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* BRI``, *Journal of Bussines and Banking*, Vol. 8, No. 1, (2018), p. 109-120, hal.118.

<sup>11</sup> Dirwan, ``Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* dari Sisi Kemudahan, Manfaat, dan Kenyamanan``, *Journal of Management & Bussines*, Vol. 5, No. 1 (2022), p. 323-332, hal. 330.

<sup>12</sup> Nur Hendrawan, dan Fuad Mas`ud, ``Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan BRIMO Pada Nasabah Bank BRI Cabang Kab. Tangerang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan``, Vol. 9, No. 1, (2023), hal. 4.

Gap penelitian ini berdasarkan penelitian sebelumnya hanya membahas kemudahan, kemanfaatan, dan kualitas layanan secara umum, belum banyak penelitian yang secara khusus memfokuskan pada layanan tarik tunai tanpa kartu di bank syariah. Penerapan layanan tarik tunai tanpa kartu melalui ATM lewat BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI* membuat pihak bank perlu untuk selalu memberikan kemudahan akses, kemanfaatan layanan digital, serta selalu memperbaiki kualitas layanan tersebut.<sup>13</sup> Layanan tersebut diberikan untuk mempercepat proses transaksi, sehingga menghemat waktu dan tenaga yang dibutuhkan. Namun tidak semua ATM atau *outlet* Alfamidi/Indomart dapat digunakan untuk melakukan tarik tunai tanpa kartu dengan rekening BSI. Oleh karena itu, kerjasama dengan mitra diperlukan untuk mendukung layanan tarik tunai tanpa kartu ini.<sup>14</sup> Tujuan lain adanya fitur tarik tunai tanpa kartu adalah untuk mengurangi tingkat kartu ATM yang tertelan, sehingga waktu yang dibutuhkan menjadi lebih efisien.

Kemudahan yang diberikan BSI tidak hanya mempermudah nasabah, tetapi juga meningkatkan citra bank, menjadikannya lebih dikenal dan diingat oleh para nasabah. Salah satunya dengan meningkatkan mutu layanan, termasuk kepraktisan dan manfaatnya. Dengan berbagai opsi saluran yang ada untuk mengakses layanan yang diberikan, diharapkan nasabah akan merasa lebih nyaman dalam memanfaatkan produk dan layanan perbankan. Layanan berkualitas dapat membentuk persepsi positif nasabah terhadap bank. Pada akhirnya, hal ini

---

<sup>13</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*, hal. 3.

<sup>14</sup> Lisa Qamara, dkk., ``Analisis Transaksi Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI`` *Mobile, Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1 (2023), p. 116-122, hal. 121.

berdampak positif dengan mendorong niat nasabah untuk terus memanfaatkan layanan perbankan.<sup>15</sup>

Menurut Elida terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital, diantaranya adalah kemudahan, kemanfaatan, resiko, dan kepercayaan.<sup>16</sup> Selain itu, Kotler mengatakan bahwa faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah kualitas pelayanan, yang mencerminkan bahwa kualitas fitur dan karakteristik suatu layanan yang ditawarkan bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan nasabah yang dinyatakan atau tersirat. Sehingga harus diwujudkan oleh pihak bank dalam menarik nasabah baru maupun mempertahankan nasabah lama agar tidak berpindah ke bank lain.<sup>17</sup> Dari faktor-faktor yang telah dijelaskan, peneliti akan memfokuskan penelitian untuk menganalisis pada tiga faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan layanan digital yaitu kemudahan, kemanfaatan, dan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis yang dikenal dengan model penerimaan teknologi yang telah dikembangkan.

Munculnya teknologi baru yang terus berevolusi membuat para ahli memodifikasi teori TAM dengan penambahan variabel eksternal yang kemungkinan memiliki keterkaitan dengan faktor kemudahan, dan kemanfaatan.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Ade Elza Surachman, dkk., *Manajemen Keuangan Di Era Digital*, (Banten: PT SADA KURNIA PUSTAKA), hal. 20.

<sup>16</sup> Herwin Chandra, dan Elida Florentina Sinaga Simanjorang, ``Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Internet *Banking* PT. Bank Mestika Rantauprapat``, *Jurnal Ecobisma*, Vol.3, No. 1, (2016), hal. 81.

<sup>17</sup> Philip Kotler, dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*, (Jakarta: Salemba Empat, 2018), hal.284

<sup>18</sup> Festschrift dan Sjamsiar Sjamsuddin, *Antologi Administrasi Publik dan Pembangunan* (Malang: UB Press, 2016), hal. 250.

Dalam penelitian ini variabel penelitian yang digunakan sesuai dengan teori TAM yaitu kemudahan dan kemanfaatan. Konsep TAM berawal dari kapabilitas dari fitur-fitur sistem informasi dan mengalami perkembangan yang mengarah pada motivasi individu untuk menggunakan suatu sistem informasi. Dalam penelitian ini objek yang diambil adalah layanan digital perbankan, yaitu layanan tarik tunai tanpa kartu.

Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi tidak memerlukan usaha berlebih, yang berarti apabila nasabah meyakini bahwa suatu sistem mudah digunakan, maka nasabah akan menggunakan sistem tersebut. Dari segi kemudahan, tarik tunai tanpa menggunakan kartu tidak melalui banyak tahapan, sehingga memudahkan nasabah dalam mengambil keputusan bahwa tarik tunai dengan menggunakan aplikasi lebih praktis dibandingkan menggunakan kartu. Kemudahan dalam menggunakan sistem bisa menjadi salah satu nilai penting karena nasabah merasa lebih nyaman menggunakan sistem yang lebih praktis. Dengan adanya kemudahan yang dirasakan oleh nasabah dimana nasabah yakin bahwa dengan menggunakan suatu layanan dalam aplikasi perbankan digital akan membuat transaksi lebih mudah dilakukan, maka nasabah akan terus menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu dalam aplikasi tersebut sehingga menyebabkan terjadinya proses keputusan penggunaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adria yang

menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan layanan digital.<sup>19</sup>

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan dalam menggunakan layanan digital adalah faktor kegunaan/ kemanfaatan. Kemanfaatan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh nasabah dalam menggunakan jasa layanan perbankan, tidak jarang nasabah ikut mempertimbangkan penggunaan layanan dalam *mobile banking* dikarenakan sistem yang rumit sehingga nasabah cenderung memilih menggunakan layanan ATM. Kemanfaatan yang dirasakan adalah saat seseorang memiliki rasa percaya apabila menggunakan suatu teknologi tertentu maka akan dapat menambah prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa manfaat dari menggunakan layanan digital dapat menambah kinerja seseorang yang menggunakannya, sehingga dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan layanan tarik tunai tanpa kartu menggunakan aplikasi merupakan hasil yang diharapkan oleh pengguna dalam menjalankan tugas mereka.<sup>20</sup> Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dirwan yang menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital.<sup>21</sup>

Kualitas Pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang mengedepankan kepuasan konsumen secara penuh dan merupakan faktor penting dalam keputusan

---

<sup>19</sup> Adria Yudi Kurniaputra, dan Mochamad Nurhadi, ``Pengaruh Persepsi Kemudahan, Resiko dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking BRI*`, *Journal of Bussines and Banking*, Vol. 8, No. 1, (2018), p. 109-120, hal.118.

<sup>20</sup> Dina Marisa Lumbantoruan, ``Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking Bank Mandiri*`, *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, Vol. 16, No. 2 (2023), p. 394-399, hal. 395

<sup>21</sup> Dirwan, ``Keputusan Nnasabah Menggunakan *Mobile Banking* dari Sisi Kemudahan, Manfaat, dan Kenyamanan`, *Journal of Management & Bussines*, Vol. 5, No. 1 (2022), p. 323-332, hal. 330.

penggunaan. Apabila pelayanan yang diberikan baik maka nasabah ataupun pengguna layanan tersebut akan menggunakan kembali jasa yang ditawarkan.<sup>22</sup> Teori yang mendukung kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dikemukakan oleh Hendrawan yang menyebutkan bahwa secara statistik kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa pengguna layanan digital memiliki persepsi yang baik pada kualitas layanan yang diberikan saat melakukan transaksi. Kualitas layanan yang baik menjadi pertimbangan nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan layanan dalam suatu teknologi tersebut.<sup>23</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (*merger*) tiga bank syariah diantaranya PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT BNI Syariah (BNIS).<sup>24</sup> BSI dipilih sebagai objek penelitian karena posisinya yang strategis sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, terbukti dari data aset dan laba bersih yang signifikan. Pada kuartal II/ 2024, BSI memiliki aset sebesar Rp 360,85 triliun,<sup>25</sup> yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan bank syariah lainnya. Sebagai perbandingan, Bank Muamalat memiliki aset sebesar Rp 64,59 triliun, sementara CIMB Niaga Syariah

---

<sup>22</sup> Deni Istiono, dan Nita Hernita, ``Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Studi JNE Kabupaten Majalengka``, *Jurnal Daya Saing*, Vol. 8, No. 2, (2022), hal. 272.

<sup>23</sup> Nur Hendrawan, dan Fuad Mas`ud, ``Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan BRIMO Pada Nasabah Bank BRI Cabang Kab. Tangerang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan``, Vol. 9, No. 1, (2023), hal. 4.

<sup>24</sup> Heri Irawan, Ilfa Dianita, dan Andi Deah Salsabila Mulya, 'Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional', *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol. 3. No. 2 (2021), hal. 147–58.

<sup>25</sup> Bank Syariah Indonesia. "Kinerja Impresif BSI: Hasil Konsistensi Transformasi", dalam <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/kinerja-impresif-bsi-hasil-konsistensi-transformasi>, diakses 9 Desember 2024.

memiliki aset sebesar Rp 64, 59 triliun.<sup>26</sup> Selain itu, BSI mencatatkan laba bersih sebesar Rp 17, 07% dibandingkan tahun sebelumnya.<sup>27</sup> Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa BSI tidak hanya unggul dalam hal aset tetapi juga dalam kinerja keuangan secara keseluruhan.

BSI tidak hanya mengutamakan modernitas layanan tetapi juga tetap konsisten dengan prinsip-prinsip syariah. BSI terus menunjukkan komitmen untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanannya. Dengan pengembangan yang berkelanjutan BSI dapat menjadi pelopor layanan keuangan berbasis digital yang tidak hanya ramah teknologi tetapi juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat *modern*.

Pemilihan masyarakat di Kediri sebagai subjek penelitian karena mayoritas penduduknya yang beragama Islam dan memiliki pemahaman yang baik mengenai konsep keuangan syariah. Kediri dikenal sebagai "Kota Santri," di mana terdapat banyak lembaga pendidikan berbasis agama seperti pondok pesantren yang mengajarkan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Data menunjukkan bahwa sekitar 91, 59% penduduk Kediri beragama Islam, sementara sisanya terdiri dari pemeluk agama lain, seperti Kristen (7,93%), dengan rincian Protestan sebanyak 5,71% dan Katolik 2,22%, serta penganut agama Buddha (0,40%), Hindu (0,07%), dan Konghucu (0,01%).<sup>28</sup> Situasi ini menciptakan peluang untuk mengeksplorasi

---

<sup>26</sup> Fahmi Ahmad Burhan, ``Top 10 Bank Syariah di Indonesia Terbaru: Nomor Satu Aset Tembus Rp350 Triliun, dalam <https://finansial.bisnis.com/read/20240516/231/1765830/top-10-bank-syariah-di-indonesia-terbaru-nomor-satu-aset-tembus-rp350-triliun>, diakses 9 Desember 2024.

<sup>27</sup> Sultan Ibnu Affan, ``Laba BSI dan BRIS Tumbuh 17% Jadi Rp 1.7 T di Kuartal 1 2024, dalam <https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/36582/laba-bsi-bris-tumbuh-17-jadi-rp1-7-t-di-kuartal-i-2024>, diakses 9 Desember 2024.

<sup>28</sup> Pemerintah Kota Kediri, ``Data Agregat Kependudukan Tahun 2023``, hal. 3.

faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan perbankan. Selain itu, didukung dengan sikap pegawai BSI di Kediri yang ramah dan informatif juga mempermudah nasabah dalam memperoleh informasi yang diperlukan. Banyak nasabah di Kabupaten Kediri cenderung datang langsung ke kantor BSI di Kota Kediri untuk memenuhi kebutuhan mereka, dengan alasan bahwa penanganan di sana lebih cepat dan efisien.

Penelitian ini akan berupaya menutup gap penelitian sebelumnya dengan menganalisis secara mendalam tiga faktor utama (kemudahan, kemanfaatan, dan kualitas layanan) yang memengaruhi keputusan nasabah BSI di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Di Kediri)”. Ketiga faktor tersebut merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keinginan nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu dengan *mobile banking* sehingga dianggap penting dan perlu untuk diteliti seberapa besar pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap keputusan dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu dengan *mobile banking*.

## **B. Identifikasi Masalah**

Peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kemudahan, Pada hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana kemudahan yang dirasakan masyarakat di Kediri, apakah berpengaruh atau tidak saat

menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu dengan BSI *Mobile* maupun *BYOND by BSI*.

2. *Kemanfaatan*, Pada hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana kemanfaatan yang dirasakan masyarakat di Kediri, apakah mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu dengan BSI *Mobile* maupun *BYOND by BSI*.
3. *Kualitas Pelayanan*, Pada hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas layanan yang dirasakan masyarakat di Kediri, apakah mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu dengan BSI *Mobile* *BYOND by BSI*.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas, maka dapat diambil fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kemudahan, kemanfaatan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI?
3. Bagaimana pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan nasabah di Kediri dalam memanfaatkan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI secara parsial?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menjelaskan adanya pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI.
2. Untuk menguji dan menjelaskan adanya pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI.
3. Untuk menguji dan menjelaskan adanya pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan nasabah di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI.
4. Untuk menguji dan menjelaskan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna, baik secara teoritis maupun secara praktis bagi pembaca. Berikut ini penjelasan mengenai kegunaan penelitian yang terbagi secara:

1. Kegunaan Teoritis.

Diharapkan memberi kontribusi pada pengembangan teori terutama berkaitan dengan kemudahan, kemanfaatan, kualitas pelayanan terhadap

keputusan nasabah dalam menggunakan fitur layanan tarik tunai tanpa kartu dengan *mobile banking* BSI.

2. Secara Praktis.

- a. Bagi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, diharap memberikan manfaat mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah untuk menerima dan menggunakan fitur layanan tarik tunai tanpa kartu dengan *mobile banking* BSI dalam bertransaksi.
- b. Bagi penelitian selanjutnya dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian yang akan dilakukan.

#### **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

1. Ruang lingkup dalam penelitian ini berfokus pada variabel yang digunakan, yaitu kemudahan, kemanfaatan, dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu BSI di Kediri.
2. Keterbatasan pada penelitian ini berfokus menggali informasi mengenai kemudahan, kemanfaatan, dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI di Kediri.

#### **G. Penegasan Istilah**

##### **1. Definisi Konseptual**

Penegasan Istilah atau dengan kata lain definisi konseptual ialah untuk memberikan penjelasan mengenai makna dari istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian agar tidak salah menafsirkan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai

beberapa istilah yang digunakan dengan permasalahan yang akan diteliti, antara lain:

- a. Kemudahan merupakan sejauh mana pengguna mengharapkan sebuah sistem informasi bebas dari usaha saat menggunakan sistem tersebut, dan mengacu pada perasaan seseorang mengenai tingkat upaya fisik dan mental yang diperlukan untuk menggunakan sistem tertentu.<sup>29</sup>
- b. Kemanfaatan merupakan hasil atau guna yang didapatkan dari sebuah aksi, barang, atau keputusan yang memberikan kelebihan atau kemudahan kepada individu atau komunitas.<sup>30</sup>
- c. Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan keinginan pelanggan.<sup>31</sup>
- d. Keputusan Penggunaan didefinisikan sebagai pilihan dari beberapa pilihan yang tersedia.<sup>32</sup>
- e. *Mobile Banking* merupakan layanan yang disediakan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk berkontributif dalam kelancaran dan kemudahan dalam kegiatan perbankan, keefektifan dan efisiensi nasabah untuk melakukan transaksi.<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup> I Gede Prayudi dkk., A Studi : Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan Untuk Membangun Kepercayaan dan Niat Menggunakan Kembali Layanan *Mobile Banking*, (Media Sains Indonesia, 2022), hal. 17.

<sup>30</sup> Ibid.,

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung, Alfabeta, 2017), hal. 180.

<sup>32</sup> Ferdy Irawan Perdana, ``Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa``, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 8, No. 7 (2019), p. 1-18, hal.2

<sup>33</sup> Johandri Iqbal, Heriyani, Isroq Urrahmah., ``Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*``, *Jurnal Akuntansi*, Vol. 05, No. 02 (2021), p. 25-36, hal 27.

## 2. Definisi Operasional

### a. Kemudahan

Kemudahan didefinisikan sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.<sup>34</sup> Menurut Davis, kemudahan merupakan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem.<sup>35</sup>

Sedangkan indikator kemudahan antara lain :

- 1) *Ease to learn* (mudah untuk dipelajari).
- 2) *Ease to use* (mudah digunakan).
- 3) *Elear and understandable* (jelas dan mudah dimengerti).
- 4) *Become skillful* (menjadi terampil).<sup>36</sup>

### b. Kemanfaatan

Manfaat dapat diartikan sebagai suatu tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan performa pekerjaannya.<sup>37</sup> Indikator kemanfaatan diantaranya:

---

<sup>34</sup> Arif Fakhrudin, ``Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Infomasi Dan Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah Penerbangan di Masa Pandemi COVID-19``, *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vo. 15, No. 1, (2022). P.110-121, hal.111.

<sup>35</sup> Davis, *UC Davis at SemEval-2019 Task 1, (DAG Semantic Parsing with Attention-based: 2019)*

*Decoder. International Workshop on Semantic Evaluation.*

<sup>36</sup> Kristiani Natalia, Arles Parulian Ompusunggu, Jonathan Sarwono, `` Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-Filing Dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Gambir Tiga (Survei Pada Kpp Pratama Gambir Tiga Periode April-Juli 2017), *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 3, No. 1 (2019), p.186-197, hal. 191.

<sup>37</sup> Aini Ashary, Ari Pradhanawati, Reni Shinta Dewi, `` Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Alodokter Selama Pandemi COVID-19``, *Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol. 7, No. 7 (2022), p. 9520-9534, hal 9523.

- 1) *Effectiveness*
- 2) *Accomplish faster*
- 3) *Useful*
- 4) *Advantageous*.<sup>38</sup>

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah persepsi penyedia layanan yang keluar secara teknis, proses dimanahasilnya tercapai dan kualitas keseluruhan fisik layanan yang diberikan.<sup>39</sup> Indikator dari kualitas pelayanan antara lain:

- 1) *Reliability*.
- 2) *Tangible*.
- 3) *Responsiveness*.
- 4) *Assurance*.
- 5) Empati.<sup>40</sup>

d. Keputusan Penggunaan

Keputusan penggunaan merupakan suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan.<sup>41</sup>

Terdapat beberapa indikator keputusan penggunaan, antara lain:

---

<sup>38</sup> Ibid., hal 9523.

<sup>39</sup> Fery Siswadi, Hari Muharam, Sufrin Hannan, `` Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor), *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol. 18 No. 1, hal. 44.

<sup>40</sup> Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*, (Yogyakarta:ANDI, 2019), hal. 305.

<sup>41</sup> Machfoedz, ``Keputusan Penggunaan``, *Jurnal EMBA*, Vo. 11, No. 1, (2023), p. 983-991.

- 1) Pengenalan Masalah
- 2) Pencarian Informasi
- 3) Penilaian Alternatif
- 4) Keputusan Penggunaan
- 5) Perilaku Pasca Penggunaan<sup>42</sup>

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam enam bab yang di setiap bab terdapat sub bab. Sebagai perincian dari bab-bab tersebut, maka sistematika pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini membahas beberapa unsur yang terdiri: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan masalah, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori dari variabel-variabel penelitian. Dalam bab ini terdiri: landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, dalam bab ini memuat rancangan penelitian yang terdiri: jenis dan pendekatan penelitian, populasi,

---

<sup>42</sup> Yulia Handayani, dkk., "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan, Dan Faktor Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik Pada Generasi Z", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 29, No. 1, (2024), p. 164-174, hal. 169.

sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN, dalam bab ini memuat deskripsi singkat hasil penelitian, terdiri: deskripsi karakteristik data dan pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN, dalam bab ini pembahasan menjelaskan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian dan merupakan jawaban dari rumusan masalah I, II, III dan IV.

BAB VI PENUTUP, pada bab ini akan memuat kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup