

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, dan Kemudahan Transaksi terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia dalam Menggunakan Fitur Layanan *Cardless withdrawal* pada Aplikasi Byond by BSI di Tulungagung” ini ditulis oleh Aulia Mirza Ardhita, NIM. 1860401222074, dengan pembimbing Achmad Miftachul Huda, M.Pd.

Kata Kunci: Pengetahuan, Keamanan, Kemudahan Transaksi, Minat

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi digital yang mendorong transformasi signifikan di sektor perbankan melalui inovasi layanan *mobile banking*. Peningkatan volume dan nilai transaksi *mobile banking* di Indonesia menunjukkan tingginya adopsi layanan keuangan digital oleh masyarakat. Bank Syariah Indonesia (BSI) turut melakukan pengembangan layanan digital dengan meluncurkan aplikasi Byond by BSI sebagai penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya. Salah satu fitur yang tersedia adalah tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*), yang meskipun telah ada pada aplikasi sebelumnya, pemanfaatannya masih belum optimal, khususnya di kalangan nasabah milenial yang memiliki karakter kritis dan selektif dalam menggunakan layanan digital, sehingga BSI perlu memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi terhadap minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI di Kabupaten Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan regresi linear berganda yang diolah dengan SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi pemahaman pengguna, peningkatan jaminan keamanan, serta penyederhanaan proses transaksi menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat nasabah milenial terhadap penggunaan fitur tersebut pada aplikasi Byond by BSI.

ABSTRACT

This thesis, titled “The Influence of Knowledge, Security, and Ease of Transaction on the Interest of Millennial Customers of Bank Syariah Indonesia in Using the Cardless Withdrawal Feature on the Byond by BSI Application in Tulungagung”, was written by Aulia Mirza Ardhita, NIM. 1860401222074, with supervisor Achmad Miftachul Huda, M.Pd.

Keywords: Knowledge, Security, Ease of Transaction, Interest

This research is motivated by the development of digital technology that has driven significant transformation in the banking sector through innovations in mobile banking services. The increase in the volume and value of mobile banking transaction in Indonesia indicates the high adoption of digital financial services by the public. Bank Syariah Indonesia (BSI) has also developed its digital services by launching the Byond by BSI application as an improvement on its previous application. One of the available features is cardless withdrawal, which, although already available in the previous application, is still not being used optimally, especially among millennial customers who are critical and selective in using digital services. Therefore, BSI needs to understand the factors that can influence millennial customers' interest in using this feature.

This study aims to analyze the partial and simultaneous effects of knowledge, security, and ease of transaction on millennial customers' interest in using the cardless withdrawal services feature on the Byond by BSI application in Tulungagung Regency.

This study uses an associative quantitative method. The data used is primary data obtained from the result of a questionnaire distributed to respondents. The sampling technique uses purposive sampling with a sample size of 100 respondents. Data analysis uses multiple linear regression processed with SPSS 26.

The study confirms that optimizing user understanding, improving security guarantees, and simplifying transaction processes are important factors in increasing millennial customer interest in using these features on the Byond by BSI app.