

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di era globalisasi dan revolusi industri 4.0 membawa dampak signifikan terhadap seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam sektor perbankan.² Hal ini disebabkan oleh tingkat persaingan yang meningkat antara perusahaan perbankan karena kualitas sistem perbankan yang didukung oleh teknologi perbankan yang sangat canggih. Perusahaan jasa seperti perbankan selalu menawarkan berbagai layanan yang mudah untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah tentunya dengan bantuan teknologi informasi.³ Transformasi digital telah mendorong lembaga keuangan untuk berinovasi melalui layanan berbasis teknologi. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.⁴ Keberhasilan inovasi dan pencapaian tujuan perusahaan perbankan tersebut tidak terlepas dari faktor internal, karena budaya perusahaan

² B. Lavanya dan A. Dunstan Rajkumar, "Paradigm Shift in the Digital Transformation of the Banking Sector : A Bibliometric Analysis", *International Journal of Advanced and Applied Sciences* 11, no. 3 (2024): 115–126, <https://doi.org/10.21833/ijaas.2024.03.013>.

³ Muhammad Alfarizi, "Assessing the Relationship between Customer Satisfaction and Digital Service Retention : Evidence from Indonesian Islamic Banking", *International Journal of Islamic Economics and Finance (IJIEF)* 6, no. 1 (2023): 151–180, <https://doi.org/10.18196/ijief.v6i1.16824>.

⁴ Catarina Neves et al., "Adoption and Use of Digital Financial Services: A Meta Analysis of Barriers and Facilitators", *International Journal of Information Management Data Insights* 3, no. 2 (2023): 1–16, <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100201>.

yang kuat akan memengaruhi perilaku sumber daya manusia di dalamnya serta menentukan keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan.⁵

Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah layanan *mobile banking*, yang menjadi bagian penting dalam strategi *digital* lembaga keuangan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.⁶ *Mobile banking* merupakan salah satu bentuk inovasi layanan perbankan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi melalui *smartphone*. Layanan ini memungkinkan nasabah bertransaksi selama 24 jam penuh tanpa harus datang langsung ke kantor bank atau mesin ATM. Berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi *mobile banking* memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna dalam mengelola keuangan mereka. Melalui pengembangan layanan ini, pihak bank berupaya memberikan akses yang lebih praktis dan efisien bagi para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan kapan pun dan di mana pun. Dengan hanya menggunakan telepon seluler, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pengecekan saldo secara cepat.⁷

Manfaat penggunaan *mobile banking* bagi nasabah adalah untuk mempermudah berbagai pekerjaan yang berkaitan dengan transaksi keuangan, sehingga aktivitas bisa dilakukan dengan lebih praktis dan efisien. Dengan

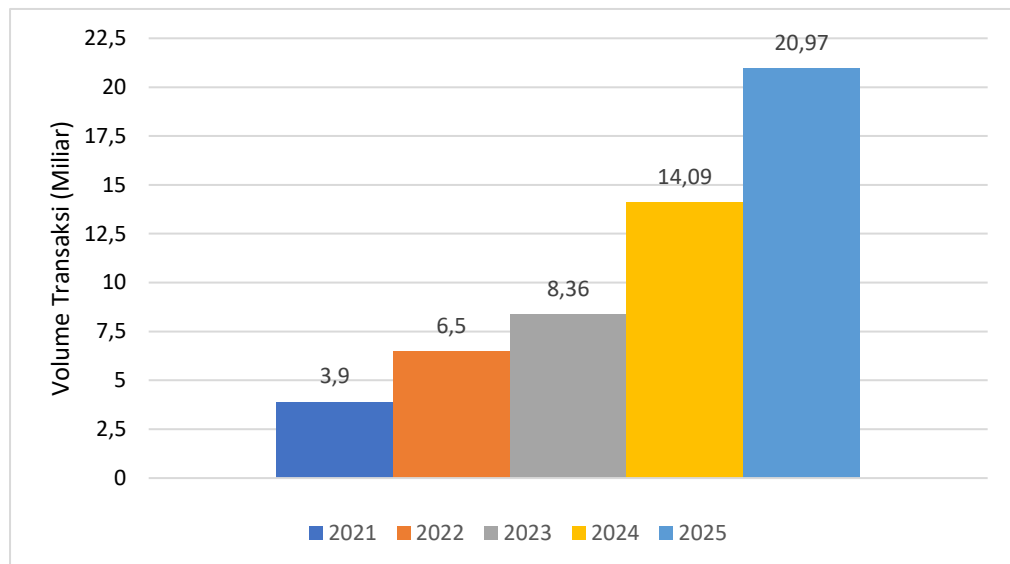
⁵ Sismanto et al., "Islamic Culture Model as the Main Predictor of Optimizing Zakat Fund Management", *International Conference of Islamic Ecomics and Business*, 8 (2022): 77–88.

⁶ Neves, *Adoption and Use of Digital Finansial*, 2.

⁷ Rahmanwali Sahar et al., "Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction: A Bibliometric and Content Analysis with Future Research Directions", *Journal of Intelligent Management Decision* 4, no. 3 (2025): 235–255, <https://doi.org/10.56578/jimd040305>.

menggunakan layanan ini, nasabah tidak lagi terbatas waktu atau tempat untuk mengakses layanan perbankan. Berbagai kemudahan dan manfaat tersebut bisa meningkatkan kinerja seseorang dalam kegiatan sehari-hari, sekaligus memperkuat tingkat adopsi dan pemanfaatan teknologi *digital* dalam kegiatan perbankan.⁸

Gambar 1.1
Grafik Perkembangan Transaksi *Mobile Banking* di Indonesia
Tahun 2021-2025



Sumber: SPIP Bank Indonesia, 2025

Grafik 1.1 menunjukkan bahwa perkembangan transaksi *mobile banking* di Indonesia pada periode 2021–2025 menggambarkan tren peningkatan yang sangat signifikan. Berdasarkan data tersebut, Bank Indonesia mencatat volume transaksi *mobile banking* pada tahun 2024 mencapai 14,09 miliar transaksi, meningkat 68,5% dibandingkan tahun sebelumnya. Jika dilihat dari tren grafik, peningkatan transaksi tersebut sudah berlangsung secara konsisten sejak tahun

⁸ Ashraf Hilal dan Concepci Varela-neira, "Understanding Consumer Adoption of Mobile Banking : Extending the UTAUT2 Model with Proactive Personality", *Sustainability*, 14 (2022): 1–23, <https://doi.org/10.3390/su142214708>.

2021, di mana volume transaksi tercatat sekitar 3,9 miliar transaksi, kemudian meningkat menjadi 6,5 miliar transaksi pada tahun 2022, dan 8,36 miliar transaksi pada tahun 2023. Lonjakan yang paling tajam terjadi pada periode 2024–2025, menunjukkan akselerasi signifikan dalam adopsi layanan keuangan digital. Kenaikan yang konsisten ini menegaskan bahwa masyarakat Indonesia semakin bergantung pada layanan *digital banking* dalam memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari. Pertumbuhan tersebut juga mencerminkan adanya transformasi *digital* di sektor perbankan nasional, di mana layanan *mobile banking* menjadi salah satu pilar utama dalam menyediakan layanan *digital* tersebut.

Sebagai salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) terus memperkuat posisinya di era digital dengan menghadirkan inovasi layanan berbasis teknologi. Pada 9 November 2024, BSI secara resmi meluncurkan aplikasi Byond by BSI sebagai bentuk pengembangan dari aplikasi BSI Mobile sebelumnya.⁹ Berdasarkan data internal yang dirilis oleh BSI pada Maret 2025, aplikasi Byond by BSI telah mencapai 3,5 juta pengguna, sehingga jumlah pengguna aplikasi Byond by BSI dan BSI Mobile mencapai 7,8 juta pengguna aktif, dengan volume transaksi mencapai belasan juta kali setiap bulan. Pertumbuhan ini

⁹ Silvia Maulida et al., "Dynamics of Functionality and Usability of the Use of BSI Mobile and BYOND by BSI on Public Preferences in Transactions", *IJIEF: Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 8, no. 2 (2025): 81–92.

menunjukkan peningkatan adopsi layanan digital masyarakat, terutama generasi muda yang akrab dengan teknologi.¹⁰

Aplikasi Byond by BSI ini dirancang dengan tampilan modern dan fitur-fitur yang lebih interaktif, salah satunya fitur tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*).¹¹ Melalui fitur ini, nasabah dapat melakukan penarikan tunai di ATM BSI tanpa membawa kartu fisik, Proses transaksi ini dilakukan dengan menggunakan kode atau OTP (*One Time Password*) yang diperoleh melalui aplikasi tersebut, serta verifikasi data seperti nomor ponsel dan PIN untuk menjaga keamanan transaksi. Layanan ini dikembangkan dengan tujuan mempermudah nasabah dalam mengakses uang tunai kapan pun dan di mana pun, tanpa harus membawa kartu ATM. Selain praktis, fitur ini juga memberikan tingkat keamanan yang lebih tinggi, karena proses autentikasi dilakukan secara digital melalui kode unik yang hanya berlaku satu kali dan dalam waktu tertentu.¹²

Beberapa penelitian terdahulu mengemukakan bahwa tingkat pemanfaatan fitur-fitur digital tertentu seperti *cardless withdrawal* belum optimal, khususnya di kalangan nasabah milenial.¹³ Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis pada tahun

¹⁰ Bank Syariah Indonesia, "Pengguna BYOND by BSI Tumbuh Pesat Tembus 3,5 Juta User", *Bank Syariah Indonesia*, (Maret 12, 2025), accessed November 11, 2025, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/pengguna-byond-by-bsi-tumbuh-pesat-tembus-35-juta-user>.

¹¹ Maulida, *Dynamics of Functionality*, 81–92.

¹² Stevani Monica Napitupulu dan Eko Ruddy Cahyadi, "The Adoption Of Cardless Cash Withdrawal Using Extended UTAUT Model", *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship* 10, no. 2 (2024): 329–338, <https://doi.org/10.17358/ijbe.10.2.329>.

¹³ *Ibid.*

1989 menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), yang pada akhirnya membentuk minat perilaku (*behavioral intention*) untuk menggunakan teknologi tersebut. Sejalan dengan itu, model ini kemudian dikembangkan menjadi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang menambahkan faktor-faktor lain seperti keamanan, pengetahuan, dan dukungan sosial sebagai determinan penting dalam adopsi teknologi digital.¹⁴

Sejalan dengan teori tersebut, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa minat nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu terbentuk melalui berbagai pertimbangan yang bersifat kompleks dan beragam, tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tertentu. Faktor-faktor seperti pengetahuan, keamanan, kemudahan penggunaan, efisiensi, fleksibilitas, inovasi teknologi, hingga persepsi risiko dan kepercayaan terbukti memengaruhi minat nasabah dalam mengadopsi layanan perbankan *digital*. Penelitian yang dilakukan oleh Mar'atus Akhlakul Karima, M. Mustaqim, Wahyu Eko Pujianto, dan Cynthia Eka Violita menunjukkan bahwa perbedaan tingkat pengetahuan nasabah mengenai manfaat, prosedur, dan risiko teknologi berpengaruh terhadap minat

¹⁴ Helin G Yudawisastra et al., *Teori-Teori Perilaku Konsumen*, ed. Miko Andi Wardana (Bandung: CV. Intelektual Manifes Media, 2024), 233–236.

penggunaan,¹⁵ sementara penelitian yang dilakukan oleh Dina Resti Fauziah menemukan bahwa keamanan transaksi digital masih menjadi pertimbangan utama bagi nasabah¹⁶. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Dinda Putri Rahayu menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dirasakan bervariasi dan turut memengaruhi minat penggunaan layanan tersebut.¹⁷

Temuan-temuan tersebut di atas, menegaskan bahwa minat nasabah dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor pertimbangan pribadi, di mana faktor pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi menjadi faktor yang berpengaruh secara signifikan di antara faktor-faktor lainnya. Variabel pengetahuan, keamanan, dan kemudahan berpengaruh langsung terhadap penerimaan teknologi. Pengetahuan menggambarkan sejauh mana nasabah memahami cara kerja dan manfaat dari fitur digital yang digunakan. Keamanan mencerminkan keyakinan pengguna terhadap keandalan sistem pada fitur yang digunakan terhadap perlindungan data pribadi dan kemudahan transaksi menunjukkan persepsi pengguna mengenai tingkat usaha yang diperlukan untuk mengoperasikan layanan tersebut. Ketiga faktor ini diyakini secara simultan

¹⁵ Mar'atus Akhlakul Karima et al., "Interest in Using Cardless Withdrawal : Knowledge , Security and Ease of Transaction as Mediating Variables for BCA Mobile Users in Greater Surabaya", *Islamic Business and Management Journal* 8, no. 1 (2024): 53–67.

¹⁶ Dina Resti Fauziah, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu (*Cardless Qithdrawal*) pada Nasabah BSI Generasi Z Di DIY" (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2024).

¹⁷ Dinda Putri Rahayu, "Pengaruh Efisiensi, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fitur Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu (*Cardless Witthdrawal*) pada Mahasiswa Purwokerto" (Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2025).

memengaruhi minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI.

Berdasarkan kerangka teori tersebut, faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini dapat ditelusuri berasal dari pengembangan teori TAM dan UTAUT. Faktor kemudahan transaksi merupakan bentuk operasional dari *perceived ease of use*, yang menunjukkan bahwa semakin mudah suatu layanan digunakan, maka semakin besar minat untuk menggunakannya. Faktor pengetahuan berkaitan dengan kemampuan individu dalam memahami manfaat dan cara penggunaan teknologi, sehingga memperkuat kemanfaatan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan mendorong terbentuknya minat penggunaan. Sementara itu, faktor keamanan dalam kerangka UTAUT berperan dalam membangun keyakinan nasabah terhadap sistem, khususnya dalam hal perlindungan data dan transaksi, yang pada akhirnya akan meningkatkan minat penggunaan. Dengan demikian, ketiga faktor tersebut secara teoritis merupakan turunan dari model penerimaan teknologi yang berperan penting dalam menjelaskan minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal*. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan pada ketiga faktor tersebut sebagai variabel utama dalam menganalisis minat penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI.

Adopsi penggunaan teknologi digital sangat erat kaitannya dengan generasi milenial. Generasi milenial mencakup individu yang lahir antara tahun 1981 hingga 1996, dan sering disebut juga sebagai Generasi Y. Generasi milenial dikenal memiliki tingkat kedekatan yang tinggi dengan

teknologi digital, media, serta komunikasi modern, sehingga cenderung adaptif terhadap perkembangan inovasi teknologi. Selain itu, generasi milenial juga memiliki karakteristik sebagai pengguna yang kritis dan selektif dalam menentukan pilihan layanan, tidak hanya mempertimbangkan aspek inovasi, tetapi juga menilai kualitas pengalaman digital secara menyeluruh.¹⁸ Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan pengembangannya dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), karakteristik pengguna seperti usia dan pengalaman menjadi faktor penting yang memengaruhi penerimaan teknologi. Dalam model UTAUT, usia berperan sebagai variabel *moderating* yang memengaruhi hubungan antara faktor-faktor seperti kemudahan, keamanan, dan pengetahuan terhadap minat penggunaan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan usia dapat menyebabkan perbedaan dalam cara individu merespons dan mengadopsi suatu teknologi digital.¹⁹

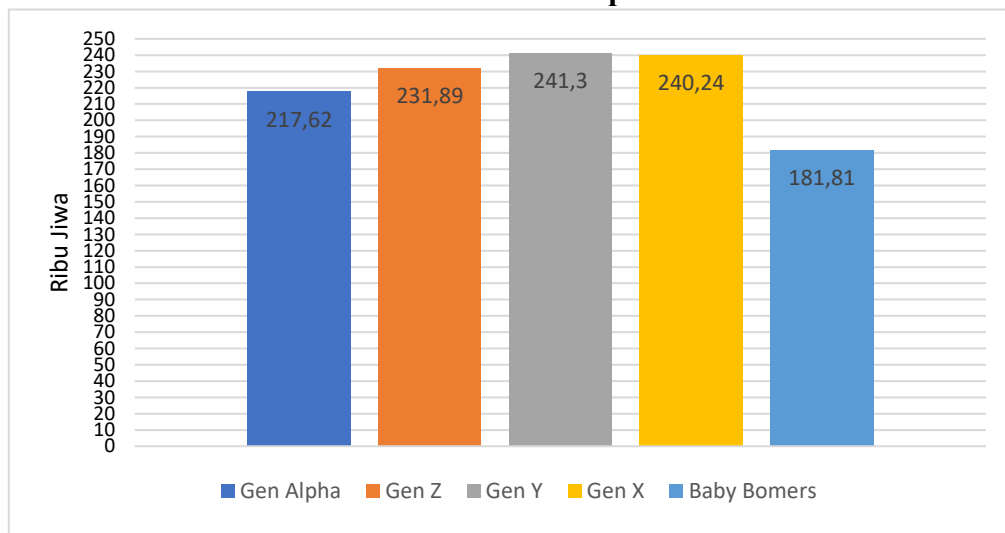
Secara demografis, generasi milenial merupakan segmen potensial bagi pengembangan perbankan syariah, karena pola transaksi digital di Indonesia menunjukkan perilaku yang semakin mengarah pada penggunaan layanan *mobile banking*. Hal ini tercermin dari data Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa lebih dari 55% pengguna aktif BYOND by BSI

¹⁸ Yohana F. Cahya Palupi Meilani, *Leading Life Satisfaction of Millennials in the AI Era*, ed. Ardi (Pekalongan: Nasya Expanding Management, 2025), 1–2.

¹⁹ Nur Suriyanti Binti Gadiman, Nurashikin Nazer Mohamed, dan Norizan Jaafar, “Investigating the Moderating Effect of Age, Gender, and Experience in the Relationship between Behavioural Intention and Technology Usage”, *Internasional Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 13, no. 5 (2023): 1021–1035.

merupakan berasal dari anak muda yang didominasi oleh generasi milenial.²⁰ Dalam perspektif teori perilaku konsumen (*customer behavior*), generasi milenial dapat dikategorikan sebagai *early adopters*, yaitu kelompok yang relatif lebih cepat dalam menerima, mencoba, dan mengevaluasi teknologi baru. Tingginya intensitas penggunaan layanan keuangan digital menjadikan generasi ini memiliki frekuensi transaksi yang lebih tinggi dibandingkan kelompok usia lainnya. Karakteristik generasi milenial yang adaptif, kritis, selektif, dan aktif dalam penggunaan teknologi memperkuat relevansinya sebagai subjek penelitian dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI.²¹

Gambar 1.2
Grafik Jumlah Penduduk di Kabupaten Tulungagung
Berdasarkan Kelompok Usia



Sumber: Kabupaten Tulungagung dalam Angka, 2025

²⁰ PT Bank Syariah Indonesia Tbk., “BSI Mobile Catat 140 Juta Transaksi per Mei 2023, Milenial Mendominasi,” *PT Bank Syariah Indonesia Tbk*, (November 21, 2024), accessed November 11, 2025, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/milenial-dominasi-pengguna-aktif-superapp-byond-bsi-hadirkan-literasi-di-mall-mall-jabodetabek>.

²¹ Andeka Widodo dan Rizki Lala Amelia, “Millennials and Digital Wilets: Addressing Costumor Behavior in the Technology Era”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 12, no. 2 (2024): 115–126.

Menurut grafik pada gambar 1.2 mengenai jumlah penduduk di Kabupaten Tulungagung berdasarkan kelompok usia, terlihat bahwa struktur demografis wilayah ini didominasi oleh kelompok usia produktif, yaitu generasi milenial (Gen Y) yang memiliki jumlah terbesar sekitar 241,30 jiwa. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Tulungagung berada pada usia produktif yang memiliki potensi tinggi dalam mengadopsi teknologi digital, khususnya layanan perbankan berbasis *mobile banking*.²² Dominasi generasi milenial sebagai kelompok dengan jumlah terbesar sekaligus sebagai generasi yang dekat dengan teknologi memperkuat alasan pemilihan Kabupaten Tulungagung sebagai lokasi penelitian, karena wilayah ini dinilai representatif dalam menggambarkan perilaku penggunaan layanan digital perbankan. Selain itu, secara faktual terdapat dua kantor operasional Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung, yaitu BSI KCP Tulungagung Sudirman dan BSI KCP Tulungagung Trade Center, yang menunjukkan adanya keberadaan dan aktivitas nasabah BSI di wilayah tersebut, sehingga mendukung ketersediaan responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan layanan perbankan digital, seperti pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi, namun hasil yang diperoleh masih menunjukkan adanya inkonsistensi. Perbedaan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adanya *research gap*, baik dari segi variabel yang

²² Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung, *Kabupaten Tulungagung dalam Angka, Tulungagung Regency in Figure 2025* (Tulungagung: BPS Kabupaten Tulungagung, 2025), 91–94.

digunakan, objek penelitian, maupun konteks teknologi yang diteliti. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada aplikasi generasi sebelumnya, sehingga belum ada yang spesifik mengkaji fitur *cardless withdrawal* khususnya pada aplikasi terbaru yaitu Byond by BSI.

Berdasarkan adanya kesenjangan tersebut, penelitian ini memiliki keterbaruan (*novelty*) yang terletak pada fokus kajian yang lebih spesifik, yaitu menganalisis minat penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI dengan menggunakan variabel pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi secara simultan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji objek penelitian pada aplikasi terbaru yang merupakan pengembangan dari layanan sebelumnya, serta memfokuskan pada segmen generasi milenial sebagai kelompok pengguna dominan layanan digital perbankan. Pemilihan lokasi penelitian di Kabupaten Tulungagung yang didukung oleh data demografis dan tingkat adopsi teknologi juga menjadi nilai tambah dalam memberikan gambaran empiris yang lebih kontekstual. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan literatur terkait adopsi teknologi perbankan digital khususnya dalam konteks *cardless withdrawal*.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi sebagai berikut:

- a. Karakter nasabah milenial yang kritis dan selektif dalam memilih layanan perbankan digital menjadikan minat mereka dalam menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu terbentuk berdasarkan berbagai pertimbangan pribadi terhadap kualitas layanan yang ditawarkan.
- b. Tingkat pemahaman atau pengetahuan nasabah milenial mengenai fitur tarik tunai tanpa kartu pada aplikasi Byond By BSI berbeda-beda.
- c. Faktor keamanan transaksi digital masih menjadi kekhawatiran sebagai pengguna, terutama terkait perlindungan data pribadi, risiko kesalahan sistem, dan potensi penyalahgunaan kode transaksi.
- d. Kemudahan penggunaan aplikasi masih dirasakan bervariasi, sebagian nasabah menganggap fitur Byond by BSI praktis dan modern, sementara lainnya menilai prosesnya lebih rumit dibandingkan metode konvensional.

2. Batasan Penelitian

- a. Penelitian ini hanya difokuskan pada tiga variabel independen, yaitu pengetahuan (X_1), Keamanan (X_2), dan kemudahan transaksi (X_3).
- b. Subjek penelitian dibatasi pada nasabah milenial (usia 30-45 tahun) Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi Byond by BSI di wilayah Kabupaten Tulungagung.

- c. Penelitian ini hanya membahas pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap minat penggunaan fitur *cardless withdrawal* tanpa menganalisis variabel lain.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial bank syariah dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal* pada Aplikasi Byond by BSI?
2. Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial bank syariah dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal* pada Aplikasi Byond by BSI?
3. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial bank syariah dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal* pada Aplikasi Byond by BSI?
4. Apakah pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah milenial bank syariah dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal* pada Aplikasi Byond by BSI?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial bank syariah dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal* pada Aplikasi Byond by BSI.
2. Untuk menguji apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial bank syariah dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal* pada Aplikasi Byond by BSI.
3. Untuk menguji apakah kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial bank syariah dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal* pada Aplikasi Byond by BSI.
4. Untuk menguji apakah pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah milenial bank syariah dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal* pada Aplikasi Byond by BSI.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoretis

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

2. Secara Praktis

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi manajemen BSI dalam meningkatkan pemanfaatan fitur digital,

khususnya fitur tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) pada aplikasi Byond by BSI.

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 referensi ilmiah untuk penelitian serupa di masa depan, baik dengan variabel tambahan (seperti kepercayaan, persepsi manfaat, atau kepuasan nasabah) maupun dengan objek penelitian yang berbeda.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu pada variabel X dan Y, variabel X sebagai variabel independen dari penelitian ini yaitu pengetahuan (X1), keamanan (X2), dan kemudahan transaksi (X3). Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu minat nasabah. Objek penelitian ini adalah nasabah milenial Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung yang telah menggunakan atau berpotensi menggunakan aplikasi Byond by BSI sebagai bagian dari aktivitas transaksi perbankan digital mereka.

G. Penegasan Variabel

1. Penegasan Konseptual

a. Minat

Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat merupakan suatu kecenderungan hati kepada suatu hal tertentu.²³

b. Pengetahuan

Pengetahuan adalah pemahaman atau informasi tentang subjek yang didapatkan melalui pengalaman maupun studi yang diketahui baik oleh satu orang atau oleh orang-orang pada umumnya. Pengetahuan juga dapat didefinisikan sebagai sebuah informasi dan pemahaman tentang sebuah subjek yang dimiliki seseorang atau yang dimiliki oleh semua orang.²⁴

c. Keamanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan keamanan sebagai keadaan aman, ketenteraman, perlindungan dari bahaya atau gangguan. Keamanan adalah kondisi yang menunjukkan keadaan bebas dari bahaya maupun ancaman.²⁵

²³ Trygu, *Teori Motivasi Abraham H. Maslow dan Hubungannya dengan Minat Belajar Matematika Siswa* (Bogor: Guepedia, 2021), 27.

²⁴ I Ketut Swarjana, *Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan - Lengkap dengan Konsep Teori, Cara Mengukur Variabel, dan Contoh Kuesioner* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022), 3.

²⁵ Anita Sindar Sinaga, *Keamanan Komputer* (Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2020), 3.

d. Kemudahan transaksi

Kemudahan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah dipahami dan besarnya usaha yang harus dikeluarkan dalam menggunakan sebuah sistem.²⁶ Dengan demikian, kemudahan transaksi merupakan persepsi seseorang bahwa mereka tidak mengharapkan kesulitan besar dalam melakukan transaksi.

2. Penegasan Operasional

a. Minat

Minat dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai keinginan dan kecenderungan nasabah untuk menggunakan dan memanfaatkan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI, memilih fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI sebagai pilihan utama dalam melakukan transaksi tarik tunai, kesediaan untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, serta rencana untuk terus memanfaatkan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI ke depannya.

b. Pengetahuan

Pengetahuan dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai tingkat pemahaman dan kesadaran nasabah milenial terhadap fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI. Pengetahuan diukur

²⁶ Titi Sugiarti, *Sistem Informasi Keuangan Sekolah Melalui Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)* (Indramayu: Penerbit Adab, 2023), 12.

melalui seberapa jauh nasabah mengetahui adanya fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI, cara kerja dan manfaat fitur tersebut dalam mendukung aktivitas transaksi digital. Pengetahuan yang baik akan membuat nasabah lebih percaya diri dan yakin untuk menggunakan fitur perbankan digital, karena mereka memahami fungsinya serta risiko yang mungkin timbul. Dengan demikian, semakin tinggi pengetahuan nasabah mengenai fitur *cardless withdrawal*, semakin besar pula kemungkinan mereka berminat untuk menggunakannya secara berkelanjutan.

c. Keamanan

Keamanan dalam penelitian ini operasionalkan sebagai tingkat pemahaman nasabah mengenai aspek keamanan dalam penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI, seperti kerahasiaan data pribadi, keamanan transaksi, serta risiko penyalahgunaan. Nasabah yang merasa aman akan lebih cenderung mempercayai dan menggunakan layanan digital perbankan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat persepsi keamanan suatu sistem, semakin besar pula minat pengguna dalam memanfaatkan fitur tersebut.

d. Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi dalam penelitian dioperasionalkan sebagai persepsi nasabah terhadap tingkat kemudahan penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi Byond by BSI untuk melakukan

transaksi perbankan. Kemudahan ini mencakup aspek kemudahan akses, kejelasan prosedur penggunaan, efisiensi dan kepraktisan dalam melakukan transaksi. Apabila nasabah menilai bahwa aplikasi mudah diakses, langkah-langkah transaksi jelas, dan waktu transaksi efisien, maka persepsi terhadap kemudahan akan semakin tinggi. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kemudahan transaksi pada fitur tersebut, maka semakin besar pula minat pengguna dalam memanfaatkan fitur tersebut.

H. Sistematika Penulisan

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, lembar persetujuan, lembar pengesahan, pernyataan keaslian, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.
2. Bagian utama, terdiri dari

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah dan batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan variabel dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

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

BAB III METODE PENELITIAN

Terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi, sampling, dan sampel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan tahapan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Terdiri dari hasil penelitian yang berisi deskripsi data pengujian hipotesis

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bagian ini memberikan penjelasan serta penguatan atas temuan penelitian, selanjutnya membandingkan temuan penelitian dengan teori dan penelitian terdahulu yang kredibel.

BAB VI PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan dan saran atau rekomendasi.

3. Bagian akhir, terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.