

**PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, SIKAP
DAN NIAT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR
CARDLESS WITHDRAWAL (TARIK TUNAI TANPA KARTU) DI KOTA
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu
Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Prodi Perbankan Syariah*



**ANGGI KHUMALA SARI
2016050019**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG**

1447 H / 2025 M

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Sikap Dan Niat Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Fitur *Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) di Kota Padang"** yang disusun oleh Anggi Khumala Sari Nim. 2016050019 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan ke sidang munaqasah.

Demikian persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 3 September 2025

Pembimbing I



Nila Mardiah, MM
NIP.19831208 201503 2 003

Pembimbing II



Wushl Adilla Arsyi, M.Si
NIP.19910512 201903 2 019

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Sikap Dan Niat Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Di Kota Padang” disusun oleh Anggi Khumala Sari NIM: 2016050019 yang telah diuji dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada 26 Agustus 2025 dan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata (S1) pada program studi Perbankan Syariah.

Padang, 3 September 2025

Tim Penguji

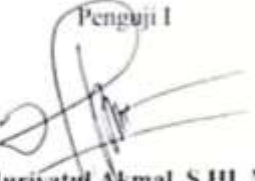
Ketua

Dr. Huriyatul Akmal, S.HI, M.SI
NIP. 19830817 200912 1 005

Sekretaris

Wushidilla Arsyi, M.Si
NIP. 19910522 201903 2 019

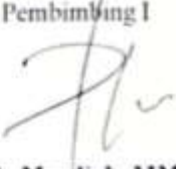
Anggota

Penguji I

Dr. Huriyatul Akmal, S.HI, M.SI
NIP. 19830817 200912 1 005

Penguji II

Sri Ramadhan, S.HI, M.SI
NIP. 19850424 201503 2 006

Pembimbing

Pembimbing I

Nila Mardiah, MM
NIP. 19831208 201503 2 003

Pembimbing II

Wushidilla Arsyi, M.Si
NIP. 19910522 201903 2 019

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang



Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 19760604 200312 1 001

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Sikap Dan Niat Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Fitur *Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) di Kota Padang”** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikat ataupun karya yang sudah pernah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian sumber yang informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinil maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Padang, 3 September 2025

Yang Menyatakan



METERAI
TEMPEL
12ANX005782452

Anggi Khumala Sari

NIM.2016050019

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “*Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Sikap dan Niat Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia di Kota Padang*”. Disusun oleh Anggi Khumala Sari, NIM 2016050019, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Perkembangan teknologi digital mendorong inovasi dalam layanan perbankan, salah satunya fitur *Cardless Withdrawal* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia melalui mobile banking. Meskipun fitur ini memberikan kemudahan dan keamanan, tingkat pemanfaatannya di Kota Padang masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemanfaatan, kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, dan niat untuk tetap menggunakan terhadap keputusan penggunaan fitur tersebut, baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna fitur *Cardless Withdrawal*, dengan sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kemanfaatan, kemudahan penggunaan, sikap dan niat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Secara simultan, keempat variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fitur *Cardless Withdrawal* dengan nilai $F\text{-hitung} = 16,853 > F\text{-tabel} = 2,47$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan kemudahan akses, dorongan niat berkelanjutan, dan peningkatan pengalaman pengguna secara menyeluruh menjadi kunci dalam mendorong keputusan untuk menggunakan layanan fitur *Cardless Withdrawal* ini. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia disarankan untuk meningkatkan edukasi, menjaga kualitas layanan digital, serta membangun kepercayaan dan loyalitas penggunaan terhadap fitur *Cardless Withdrawal*.

Kata kunci: Kemanfaatan, Kemudahan, Sikap, Niat, Keputusan, Cardless Withdrawal.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah menciptakan manusia sebagai makhluk yang paling sempurna serta segala nikmat dan limpahan karunia-Nya. Shalawat dan salam kita sanjungkan kepada pemimpin revolusioner umat Islam sedunia, yakni Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang selalu berpegang teguh hingga akhir zaman. Akhirnya penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Sikap Dan Niat Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia Di Kota Padang”**.

Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya dan tak terhingga penulis sampaikan kepada orang yang sangat berarti dalam kehidupan penulis, Ayah tercinta **Ahmad Yani (Alm)** dan Ibu tersayang **Yusnidar** yang telah menjaga, mendidik, merawat dan membesarkan penulis dari kecil hingga sekarang, serta do'a Ayah dan Ibu yang menyertakan setiap langkah penulis dalam hidup ini. Sesungguhnya dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak memenuhi rintangan, halangan dan kesulitan, namun karena didorong dengan niat yang ikhlas, tekad yang kuat, serta bantuan baik berupa moril, materi, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini kepada: Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan,

arahan, serta do'a dari berbagai pihak. Melalui kata pengantar ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini yakni kepada:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd** beserta jajaran Wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, **Bapak Dr. Testru Hendra.M.Ag** beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu **Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA** dan Sekretaris Prodi Bapak **Rahmat Kurnia, S.E.,M.E, CRP**
4. Dosen Penasehat Akademik (PA) Bapak **Dr. Testru Hendra.M.Ag** yang telah memberikan ilmu, dukungan, dan arahannya serta sumbangan pemikirannya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu **Nila Mardiah, MM** selaku Pembimbing I dan Ibu **Wushi Adilla Arsyi, M.Si** selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan arahan serta ilmu yang bermanfaat bagi peneliti agar bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak **Dr. Huriyatul Akmal, S.HI, M.SI** selaku Penguji I dan Ibu **Sri Ramadhan, S.HI.,M.SI** selaku Penguji II yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun bagi peneliti serta telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.

7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh Pendidikan strata satu.
8. Terima kasih untuk keluarga terutama kepada Adik tercinta **Zidan Rahmatulloh Lubis (Alm)**, **Naila Nurmala Sari Lubis** dan **Muhammad Shafiq Mursi Lubis** yang selama ini memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan proposal penelitian sampai pada tahap penyusunan skripsi ini telah selesai.
9. Kepada saudara tak sedarah **Nurul Hamda Lubis, Putri Meliana Aprilia, Paridah Hannum, Vira Rahmawati, Novia Rahmayani, Alya Zuhra Milanda, Ghina Afifah Anjeli, dan David Hermansyah**. Dengan tulus, penulis mengucapkan terima kasih atas setiap momen yang telah kita lalui bersama. Setiap tawa, air mata, dan perjuangan kita adalah kenangan yang tak ternilai. Kalian bukan hanya teman, tetapi keluarga yang selalu mendukung satu sama lain. Semoga ikatan ini terus terjaga meski kita melangkah ke babak baru. Terima kasih atas persahabatan dan kenangan indah yang telah kita ciptakan. Semoga kita semua sukses dan bahagia di masa depan.
10. Kepada rekan seperjuangan **Anggi Auliya Harahap, Suci Aulia Bahri, Kharisma Nurdiana Ritonga, Wittia Loveri Yesti, Harmela Agustya Geni, Ulfa Ramadhani, Meliza Dini Putri, Fadila Suhelmi, Sindi Wulan Astari, Khairunnisa dan Nadya Devita**. Dengan sepenuh hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas semua kenangan indah yang telah kita ciptakan bersama selama masa kuliah ini. Setiap tawa, setiap perjuangan, dan setiap

momen berharga yang kita lewati telah membentuk ikatan yang tak akan pernah pudar. Semoga kita semua meraih kesuksesan dan kebahagiaan di masa depan.

11. Kepada rekan-rekan di Perbankan Syariah A, HMI Komisariat Febi, UKO, dan SEMA. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas dukungan dan inspirasi yang telah diberikan. Semoga kita terus dapat berkolaborasi untuk kemajuan bersama.

12. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan kita semua.

Akhir kata dan ribuan ucapan terima kasih yang penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis mulai dari perkuliahan sampai mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Semoga amal kebaikan dinilai oleh Allah SWT, Aamiin

Padang, 03 September 2025

Penulis



Anggi Khumala Sari

2016050019

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	iii
PERNYATAAN KEORISINILAN.....	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Technology Acceptance Model (TAM)	14
B. Keputusan Penggunaan	15
1. Pengertian Keputusan Penggunaan	15
2. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan.....	16
3. Indikator Keputusan Penggunaan	18
4. Tahap Keputusan Penggunaan	20
C. Kemanfaatan	22
1. Pengertian Kemanfaatan	22
2. Dimensi Kemanfaatan.....	23
3. Indikator-indikator Kemanfaatan	23
D. Kemudahan Penggunaan.....	24
1. Pengertian Kemudahan Penggunaan.....	24
2. Dimensi Kemudahan Penggunaan	25
3. Indikator Kemudahan penggunaan	26
E. Sikap terhadap penggunaan.....	28
1. Pengertian Sikap terhadap penggunaan	28
2. Dimensi Sikap terhadap penggunaan.....	29
3. Indikator Sikap terhadap penggunaan.....	30
F. Niat untuk tetap menggunakan	33
1. Pengertian Niat untuk tetap menggunakan	33
2. Dimensi Niat untuk tetap menggunakan	34
3. Indikator Niat untuk tetap menggunakan.....	36
G. Cardless Withdrawal	37
1. Pengertian Cardless Withdrawal	37
2. Manfaat Cardless Withdrawal.....	39
3. Cara Penggunaan Cardless Withdrawal	39
H. Penelitian Terdahulu	41
I. Hubungan Antar Variabel	51

J. Kerangka Berpikir	57
K. Hipotesis Penelitian.....	57
BAB III METODE PENELITIAN	59
A. Pendekatan Penelitian	59
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	59
C. Populasi dan Sampel	60
D. Sumber Data.....	63
E. Teknik Pengumpulan Data.....	64
F. Definisi Operasional Variabel	65
G. Teknik Analisis Data dan Instrumen Pengumpulan Data	69
H. Uji Hipotesis	73
I. Uji Determinasi (R^2).....	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	76
B. Deskripsi Responden.....	78
C. Uji Instrumen Penelitian	80
D. Hasil Analisis Data	87
E. Analisis Regresi Berganda	91
F. Uji Hipotesis	94
G. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	97
H. Pembahasan.....	97
BAB V PENUTUP.....	113
A. Kesimpulan	113
B. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	