

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan adanya kemajuan digitalisasi saat ini banyak kemajuan yang terus berkembang khususnya dibidang teknologi dan informasi dalam sistem keuangan. Kemajuan teknologi ini memberikan dampak yang signifikan pada banyak hal dan juga dapat memfasilitasi banyak hal.¹ Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengatur *mobile banking* dengan mengeluarkan peraturan nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, juga dikenal sebagai POJK Layanan Perbankan Digital. Peraturan ini dikeluarkan sebagai tanggapan atas semakin berkembangnya inovasi perbankan di sektor teknologi informasi.²

Salah satu sektor keuangan yang mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah perbankan syariah. Menurut UU Perbankan No. 21 Tahun 2008, tugasnya adalah mengumpulkan dana dan memberikannya kepada lembaga intermediasi keuangan atau masyarakat. Selain itu, perbankan syariah menyediakan berbagai jenis transaksi keuangan kepada masyarakat. *Mobile banking*, atau *m-banking*, adalah salah satu layanan

¹ Nurdin, S., & Hardianti, L "Meningkatkan Minat Beli Melalui Strategi Digital Marketing Dan Ekuitas Merek", *Jurnal Sain Manajemen*, Vol.4, No.1, (2022), h.36–46.

² Mobile banking sendiri sudah di atur oleh pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menerbitkan peraturan nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum atau POJK Layanan Perbankan Digital. Penerbitan peraturan tersebut dilatar belakangi oleh semakin berkembangnya inovasi perbankan disektor teknologi informasi.

perbankan syariah yang memungkinkan penggunaan fitur *Cardless Withdrawal* melakukan berbagai transaksi dengan lebih mudah dan efisien.³

Perbankan syariah menawarkan berbagai layanan kepada nasabahnya melalui inovasi yang dikenal sebagai *Mobile Banking* atau *M-Banking*. *Mobile Banking* adalah salah satu perkembangan teknologi.⁴

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

No	Pengguna Mobile Banking BSI 2024	Jumlah Transaksi
1.	7,99 Juta	546 Juta

Sumber : Laporan tahunan Bank Syariah Indonesia 2024

Dilihat dari jumlah pengguna mobile banking diatas sebanyak 7,99 juta, dimana sudah banyak yang menggunakan mobile banking ini untuk keperluan sehari-hari, sekolah maupun untuk pekerjaan⁵ Salah satu inovasi layanan digital yang sekarang banyak diterapkan oleh perbankan adalah fitur *cardless withdrawal*, yaitu layanan penarikan tunai tanpa menggunakan kartu fisik ATM. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia juga telah mengadopsi fitur *cardless withdrawal* untuk memenuhi kebutuhan pengguna akan layanan perbankan yang lebih praktis dan modern. Fitur *cardless withdrawal* sangat cepat, tidak memerlukan waktu yang lama, praktis, dan aman, dan pengguna tidak perlu lagi menggunakan kartu ATM. Namun, perlu diingat bahwa pengguna tetap

³ Wulandari dan Moeliono. (2017). Analisis Fakto-Faktor Penggunaan Mobile Banking Di Kota Bandung. *Bisnis dan Iptek*, Vol 10. No.2

⁴ Sari, S. P., & Cristiana, S, "Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Berbasis Data Google Trends", *Prosiding HUBISINTEK*, (2021), 698–706

⁵ Bank Syariah Indonesia, "Laporan Tahunan 2024", (2025), [Bank Syariah Indonesia](https://www.bankbsi.co.id/)

harus pergi ke ATM meskipun mereka menggunakan kartu debit. Semua yang perlu pengguna lakukan adalah memasukan kode OTP yang dikirim oleh Bank Syariah Indonesia ke nomor handphone yang sudah terdaftar di aplikasi *mobile banking*.⁶ Tidak diragukan lagi, Bank Syariah Indonesia (BSI) akan terus mengembangkan teknologi yang akan mempermudah layanan dan meningkatkan efisiensi karyawan⁷

Fitur *cardless withdrawal* memungkinkan pengguna melakukan penarikan uang tunai dengan mudah tanpa menggunakan kartu debit, sehingga pengguna tidak merasa kesulitan.⁸ Dengan adanya fitur *cardless withdrawal*, pengguna diharapkan dapat merasakan kemudahan dan efisiensi yang lebih tinggi, terutama dalam situasi mendesak atau ketika kartu fisik tidak tersedia. Namun, meskipun fitur *cardless withdrawal* menawarkan berbagai kemudahan, tingkat pemanfaatan dan keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* oleh pengguna belum tentu sebanding dengan potensi yang ditawarkan. Masih banyak pengguna yang belum memahami atau bahkan belum mengetahui adanya layanan *cardless withdrawal* ini.

Namun demikian, meskipun fitur *cardless withdrawal* sudah ada sejak *mobile banking* ada, tingkat adopsi dan keputusan penggunaan fitur

⁶ Marlina, L., Mundzir, A., & Pratama, H, "Cashless Dan Cardless Sebagai Perilaku Transaksi Di Era Digital: Suatu Tinjauan Teoritis Dan Emiris", *Journal.Ikopin.Ac.Id*, Vol.3, (2020), 533–542.

⁷ Fajriastuti, N., & Arman, A, "Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal", (2022), *Journal Prosiding SNAM PNJ*.

⁸ Arliyani, E., & Vidyasari, R, "Analisis Pengaruh Persepsi Keamanan dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan antara Kartu ATM dan Cardless Mobile Banking BCA", (2022), *Prosiding SNAM PNJ*.

Cardless Withdrawal oleh pengguna belum optimal. Sebagian pengguna masih memilih menggunakan kartu fisik karena belum merasakan manfaat maksimal dari fitur ini atau belum familiar dengan prosesnya. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengevaluasi persepsi kemanfaatan fitur *cardless withdrawal* dalam meningkatkan keputusan penggunaan fitur *Cardless Withdrawal* oleh pengguna.

Selain itu, persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan juga menjadi aspek penting yang menentukan keputusan penggunaan fitur *Cardless Withdrawal*. Jika tampilan dan alur penggunaan aplikasi dianggap rumit atau tidak intuitif, maka pengguna cenderung enggan untuk menggunakan fitur tersebut secara berkelanjutan. Pengguna merasa fitur ini sangat berguna dan memberikan kenyamanan, sehingga meningkatkan keputusan penggunaan fitur *Cardless Withdrawal* oleh mereka. Fasilitas ini memungkinkan pengguna untuk menarik uang dengan lebih cepat dan efisien tanpa harus khawatir kehilangan kartu ATM.⁹ Kemudahan penggunaan adalah faktor penting lainnya yang mempengaruhi keputusan penggunaan fitur *Cardless Withdrawal* oleh pengguna. Fitur *cardless withdrawal* dirancang untuk memberikan proses transaksi yang cepat dan efisien. Penelitian menunjukkan bahwa pengguna yang merasa fitur ini

⁹ Di Purbalingga, M. I. L. E. N. I. A. L., And Dinda Seffiarindiani Solehah. "Analisis Efektivitas Pengguna Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Atm (Cardless) Pada Nasabah Bsi Generasi."

mudah digunakan cenderung lebih puas dan lebih mungkin untuk menggunakannya secara rutin.¹⁰

Sikap pengguna terhadap penggunaan fitur *Cardless Withdrawal* merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan mereka dalam mengadopsi teknologi ini secara berkelanjutan. Sikap yang positif, seperti merasa yakin terhadap keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa kartu fisik, dapat meningkatkan kepercayaan pengguna sehingga mereka lebih termotivasi untuk menggunakan fitur tersebut secara rutin. Sebaliknya, sikap negatif yang muncul dari ketidakpastian atau kekhawatiran terhadap risiko keamanan dapat menjadi penghambat utama dalam pemanfaatan fitur ini.¹¹

Selain itu, sikap pengguna juga dipengaruhi oleh pengalaman awal mereka saat menggunakan fitur *Cardless Withdrawal*. Pengalaman yang menyenangkan dan lancar akan membentuk persepsi positif yang memperkuat sikap mereka untuk terus menggunakan fitur ini. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk terus meningkatkan kualitas dan kemudahan penggunaan fitur ini agar dapat menciptakan sikap yang mendukung, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan keputusan penggunaan fitur *Cardless Withdrawal* dan loyalitas pengguna.

¹⁰ Munna, A. N. (2020). Pengaruh Pengetahuan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Minat Penggunaan Cardless Withdrawal Pada BSI Mobile Banking.

¹¹ 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*.

Niat pengguna untuk terus menggunakan fitur *Cardless Withdrawal* sangat dipengaruhi oleh sikap positif yang telah terbentuk melalui pengalaman penggunaan sebelumnya. Ketika pengguna merasa fitur ini memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi, mereka cenderung memiliki keinginan yang kuat untuk memanfaatkan fitur tersebut secara berkelanjutan. Niat penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna melihat fitur ini bukan hanya sebagai solusi sementara, tetapi sebagai bagian penting dalam rutinitas perbankan mereka.

Selain itu, niat untuk tetap menggunakan juga dipengaruhi oleh persepsi pengguna mengenai manfaat jangka panjang dari fitur ini. Pengguna yang meyakini bahwa fitur *Cardless Withdrawal* dapat menghemat waktu dan mengurangi risiko kehilangan kartu fisik akan lebih termotivasi untuk terus menggunakan fitur ini. Oleh karena itu, pengelolaan layanan yang responsif dan peningkatan fitur secara berkala menjadi kunci dalam mempertahankan niat baik pengguna agar tetap menggunakan fitur ini dalam jangka waktu yang lama.¹²

Kota Padang juga memiliki beragam latar belakang sosial, ekonomi, dan pendidikan yang menjadikannya wilayah representatif untuk mengkaji perilaku pengguna terhadap layanan perbankan digital. Didukung oleh infrastruktur digital perbankan yang berkembang, kota ini merupakan

¹² Ryu, K. (2018). *Understanding benefit and risk framework of fintech adoption: Comparison of early adopters and late adopters*. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, 13(3), 1–11. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762018000300102>

tempat yang strategis untuk melihat sejauh mana fitur *cardless withdrawal* telah diterima dan memberikan manfaat bagi nasabah.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan pada 15 orang yang ada di kota Padang pada bulan Agustus 2025 ditemukan bahwa meskipun sebagian masyarakat sudah pernah menggunakan fitur *cardless withdrawal*, 7 orang di antaranya sudah pernah bahkan sering menggunakan fitur *cardless withdrawal* karena merasa lebih praktis untuk digunakan dan tidak repot jika kartu ATM tertinggal, dan 5 orang diantaranya hanya mencobanya satu kali dan 3 orang diantaranya belum pernah menggunakannya. Alasannya antara lain karena belum paham cara penggunaannya, manfaat, ada yang merasa fiturnya kurang mudah, dan sebagian lagi masih mempertanyakan seberapa aman fitur *cardless withdrawal*.

Berdasarkan hasil pra-survei pada 15 orang di Kota Padang Agustus 2025, sikap terhadap penggunaan dan niat untuk terus menggunakan fitur *cardless withdrawal* bervariasi. Sebanyak 7 orang menunjukkan sikap positif dengan penggunaan rutin karena merasa fitur ini praktis dan efisien. Niat kuat karena merasakan kemudahan dan kepraktisan fitur *cardless withdrawal*. 5 orang lain bersikap netral atau ragu-ragu setelah mencoba sekali, namun belum yakin akan manfaatnya dan memiliki niat lemah karena belum sepenuhnya memahami fitur atau belum merasakan manfaatnya. Sementara itu, 3 orang lainnya cenderung negatif dan belum berniat mencoba, belum pernah menggunakan karena merasa fitur kurang

mudah, bingung cara pakai, kurangnya informasi dan meragukan keamanannya.

Hal ini didasarkan pada beberapa penelitian terdahulu. Selain itu, terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya oleh karena itu peneliti ingin mengkaji ulang faktor-faktor tersebut dan menggunakan objek serta lokasi penelitian yang berbeda. Dimana dalam penelitian ini peneliti memutuskan untuk memilih pengguna fitur *cardless withdrawal* Bank Syariah Indonesia sebagai objek penelitian. Kota Padang dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan ibu kota Provinsi Sumatera Barat dan memiliki tingkat penetrasi digitalisasi layanan perbankan yang cukup tinggi.

Keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* oleh pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu layanan perbankan, termasuk dalam penggunaan fitur digital seperti *cardless withdrawal*. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana faktor-faktor kemanfaatan, kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan dan niat untuk tetap menggunakan terhadap penggunaan fitur Cardless Withdrawal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* oleh nasabah, serta menjadi dasar pertimbangan bagi pihak bank dalam mengembangkan strategi peningkatan layanan digital di masa depan.

Berkaitan dengan latar belakang diatas, peneliti memilih untuk mengangkat sebuah penelitian 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”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan dapat terarah dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka penulis memberikan batasan masalah pada penelitian dimana penelitian ini hanya berfokus pada pengguna yang menggunakan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) Bank Syariah Indonesia di Kota Padang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut yang menjadi permasalahan utama untuk dibahas oleh penelitian :

1. Apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) BSI di Kota Padang?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) BSI di Kota Padang?
3. Apakah sikap terhadap penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) BSI di Kota Padang?
4. Apakah niat untuk tetap menggunakan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) BSI di Kota Padang?

5. Apakah kemanfaatan, kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan dan niat untuk tetap menggunakan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) BSI di Kota Padang?

D. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian ini yang didasarkan pada rumusan masalah diatas :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) BSI di Kota Padang.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) BSI di Kota Padang.
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) BSI di Kota Padang.
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh niat untuk tetap menggunakan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) BSI di Kota Padang.
5. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan, kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan dan niat untuk tetap menggunakan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan

penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) BSI di Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari tercapainya tujuan penelitian tersebut, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan meningkatkan informasi baru dibidang keuangan yang dapat memberikan informasi tentang penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu).

2. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menumbuhkan dan membangun pemahaman instruktur dan pengguna yang tertarik sehubungan dengan analisis kontekstual terhadap keputusan penggunaan fitur *Cardless Withdrawal* dalam masalah penelitian yang sedang dipertimbangkan.

3. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada beberapa pihak antara lain :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman langsung tentang masalah yang diteliti dan menambah pengetahuan penulis untuk mempelajari lebih lanjut mengenai bagaimana kemanfaatan,

kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan dan niat untuk tetap menggunakan mempengaruhi keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) dapat dibagikan kepada orang lain.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi Bank Syariah Indonesia dalam mensosialisasikan penggunaan fitur *cardless withdrawal* kepada pengguna.

c. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengguna Bank Syariah Indonesia dalam melakukan transaksi menggunakan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu).

F. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan penulisan, penelitian ini telah disusun berdasarkan sistematika yang ada untuk mempermudah peneliti dan memberikan garis besar serta informasi yang jelas tentang penelitian yang sedang diteliti.

BAB I PENDAHULUAN

Bagian bab dasar menggambarkan kejadian suatu masalah yang akan dianalisis oleh peneliti yang nantinya akan dimuat dalam latar belakang masalah dan perumusan masalah kemudian akan dilanjutkan dengan pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II PEMBAHASAN

Bagian kedua bab ini menjelaskan teori-teori yang akan digunakan peneliti sebagai landasan, telaah pustaka, kerangka berfikir dan hipotesis untuk menjelaskan semua variabel.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ketiga mencakup berbagai jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, variabel dan definisi operasional, sumber data yang diperoleh dalam penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data, yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda serta uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian keempat penelitian ini, mencakup perihal penjelasan dan pembahasan mengenai hasil penelitian melalui data yang sudah diuji.

BAB V PENUTUP

Bagian keempat penelitian ini, mencakup perihal penjelasan dan pembahasan mengenai hasil penelitian melalui data yang sudah diuji.