

**SKRIPSI**

**PENGARUH EFISIENSI, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN  
TERHADAP MINAT GENERASI Z MENGGUNAKAN  
FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA DI KOTA BANDA ACEH**



**Disusun Oleh:**

**M. RAJA HAIKAL  
NIM. 200603064**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2025M/1446H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : M. Raja Haikal  
NIM : 200603064  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
2. ***Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
3. ***Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
4. ***Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
5. ***Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Februari 2025

Yang Menyatakan



(M. Raja Haikal)

## PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### **Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat Generasi Z Menggunakan Fitur *Cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh**

Disusun Oleh:

M. Raja Haikal  
NIM. 200603064

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr.  
NIP. 198304132023212025

Pembimbing II



Isn'tuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.  
NIP. 198601282019031005

Mengetahui,  
Ketua Prodi,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197711052006042003

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat  
Generasi Z Menggunakan Fitur Cardless withdrawal Pada Bank  
Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh**

M. Raja Haikal  
NIM. 200603064

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan

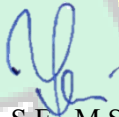
Syariah

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 09 Juli 2025 M  
13 Muharram 1447 H

Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Skripsi

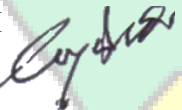
Ketua

  
Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr.  
NIP. 198304132023212025

Sekretaris

  
Ismuaji, S.E., S.Pd.I., M.Si.  
NIP. 198601282019031005

Penguji I

  
Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.  
NIP. 2024026901

Penguji II

  
Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.  
NIP. 198801302018031001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



  
Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec.  
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : M. Raja Haikal  
NIM : 200603064  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan  
Syariah  
E-mail : [200603064@student.ar-raniry.ac.id](mailto:200603064@student.ar-raniry.ac.id)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

☐ Tugas Akhir ☐ KKKU ☒ Skripsi

Yang berjudul : **Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat Generasi Z Menggunakan Fitur *Cardless withdrawal* Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 21 Februari 2025

Mengetahui

Penulis

M. Raja Haikal  
NIM. 200603064

Pembimbing I

Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr.  
NIP. 198304132023212025

Pembimbing II

Ismudi, S.E., S.Pd.I., M.Si.  
NIP. 198601282019031005

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat Generasi Z Menggunakan Fitur Cardless withdrawal Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh” Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, M. Ag dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA. selaku ketua dan sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar- Raniry Banda Aceh.
3. Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr., selaku pembimbing I dan Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si., selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu

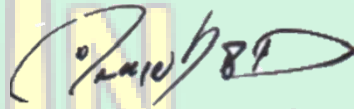
pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Penasehat Akademik (PA) yang sudah membantu penulis selama menempuh pendidikan pada program studi Perbankan Syariah serta seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Pintu surgaku, Ummi Tirahmah, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Superhero dan Panutanku, Ayahanda Mukhtaruddin, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari Program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.
9. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 20 Februari 2024

Penulis,



M. Raja Haikal



**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
**Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K**  
**Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987**

**1. Konsonan**

| No | Arab | Latin              | No | Arab | Latin |
|----|------|--------------------|----|------|-------|
| 1  | ا    | Tidak dilambangkan | 16 | ط    | Ṭ     |
| 2  | ب    | B                  | 17 | ظ    | Ẓ     |
| 3  | ت    | T                  | 18 | ع    | ‘     |
| 4  | ث    | Ṣ                  | 19 | غ    | G     |
| 5  | ج    | J                  | 20 | ف    | F     |
| 6  | ح    | Ḥ                  | 21 | ق    | Q     |
| 7  | خ    | Kh                 | 22 | ك    | K     |
| 8  | د    | D                  | 23 | ل    | L     |
| 9  | ذ    | Ẓ                  | 24 | م    | M     |
| 10 | ر    | R                  | 25 | ن    | N     |
| 11 | ز    | Z                  | 26 | و    | W     |
| 12 | س    | S                  | 27 | ه    | H     |
| 13 | ش    | Sy                 | 28 | ء    | ‘     |
| 14 | ص    | Ṣ                  | 29 | ي    | Y     |
| 15 | ض    | Ḍ                  |    |      |       |

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama   | Huruf Latin |
|-------|--------|-------------|
| َ     | Fathah | A           |
| ِ     | Kasrah | I           |
| ُ     | Dammah | U           |

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

| Tanda dan Huruf | Nama           | Gabungan Huruf |
|-----------------|----------------|----------------|
| َ ي             | Fathah dan ya  | Ai             |
| َ و             | Fathah dan wau | Au             |

Contoh:

كيف : *kaifa*  
هول : *haul*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harkat dan Huruf | Nama                    | Huruf dan Tanda |
|------------------|-------------------------|-----------------|
| َ ا / ي          | Fathah dan alif atau ya | Ā               |

|    |                |   |
|----|----------------|---|
| يِ | Kasrah dan ya  | Ī |
| يُ | Dammah dan wau | Ū |

Contoh:

قَالَ : *qāla*  
 رَمَى : *ramā*  
 قِيلَ : *qīla*  
 يَقُولُ : *yaqūlu*

#### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul  
 Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalhah*

**Catatan:****Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf



## ABSTRAK

Nama : M. Raja Haikal  
Nim : 200603064  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat Generasi Z Menggunakan Fitur *Cardless withdrawal* Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh  
Pembimbing I : Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr.  
Pembimbing II : Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.

Hadirnya layanan tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) mendorong bank untuk menciptakan kenyamanan, kepercayaan, dan kemudahan bagi nasabah. Semakin sedikit tenaga, waktu, dan biaya namun tetap menghasilkan hasil yang sesuai dengan rencana atau harapan, maka akan dianggap semakin efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efisiensi, kemudahan, dan keamanan secara parsial dan simultan terhadap minat generasi Z menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, melalui penyebaran kuesioner kepada 400 responden dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik sampling menggunakan *Proportionnate Stratified Random Sampling*. Metode analisis data dengan menguji validasi instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel efisiensi, kemudahan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat. Hal ini membuktikan bahwa efisiensi, kemudahan, dan keamanan memainkan peran penting dalam mempengaruhi minat generasi Z menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh baik dari penggunaan yang efisien, kemudahan fitur yang mudah dimengerti, dan keamanan data dan dana nasabah, sehingga minat juga meningkat untuk menggunakan fitur *cardless withdrawal*.

Kata Kunci: Efisiensi, Kemudahan, Keamanan, Minat, *Cardless Withdarawal*

## DAFTAR ISI

|                                                                      |                              |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....                                        | i                            |
| HALAMAN JUDUL KEASLIAN .....                                         | i                            |
| PERNYATAAN KEASLIAN .....                                            | i                            |
| PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI .....                          | ii                           |
| PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....                            | iii                          |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....                               | iv                           |
| KATA PENGANTAR .....                                                 | v                            |
| TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN .....                         | viii                         |
| ABSTRAK.....                                                         | xii                          |
| DAFTAR ISI .....                                                     | xiii                         |
| DAFTAR TABEL.....                                                    | xvii                         |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                   | xviii                        |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                 | xix                          |
| <br>                                                                 |                              |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                              | 1                            |
| 1.1 Latar Belakang .....                                             | 1                            |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                            | 14                           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                           | 15                           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                         | 16                           |
| 1.5 Sistematika Pembahasan .....                                     | 16                           |
| <br>                                                                 |                              |
| BAB II LANDASAN TEORI.....                                           | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Tarik Tunai Tanpa Kartu ( <i>Cardless withdrawal</i> ).....      | Error!                       |
| <b>Bookmark not defined.</b>                                         |                              |
| 2.1.1 Pengertian <i>Cardless withdrawal</i> ...                      | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 Tujuan Penggunaan <i>Cardless withdrawal</i> .....             | Error!                       |
| <b>Bookmark not defined.</b>                                         |                              |
| 2.1.3 Langkah-langkah Penggunaan <i>Cardless withdrawal</i><br>..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4 Manfaat Layanan Fitur <i>Cardless withdrawal</i> .....         | Error!                       |
| <b>Bookmark not defined.</b>                                         |                              |
| 2.1.5 Fitur <i>cardless withdrawal</i> pada ATM..                    | Error! Bookmark not defined. |

|                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2.2 <i>Mobile Banking</i> .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.2 Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.3 Layanan-layanan Melalui <i>Mobile Banking</i> .....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.4 Keunggulan dan Kelemahan <i>Mobile Banking</i> .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.1 Pengertian <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.2 Manfaat <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> ....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.3 Kelebihan Teori TAM ....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.4 Indikator <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> ...    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4 Minat .....                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.1 Pengertian Minat.....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.2 Minat Dalam Perspektif Bisnis Islam .                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Minat .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.4 Indikator Minat .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5 Efisiensi.....                                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.1 Pengertian Efisiensi .....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.2 Efisiensi Dalam Perspektif Islam ..                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.3 Kelebihan Efisiensi .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.4 Indikator Efisiensi.....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6 Kemudahan .....                                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6.1 Pengertian Kemudahan ..                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6.2 Kemudahan Dalam Perspektif Islam...                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6.3 Fungsi Kemudahan .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6.4 Indikator Kemudahan.....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.7 Keamanan.....                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

- 2.7.1 Pengertian Keamanan ....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.7.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.7.3 Tujuan Keamanan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.7.4 Indikator Keamanan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.8 Penelitian Terkait.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.9 Kerangka Berfikir.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.9.1 Pengaruh Efisiensi (X1) Terhadap Minat Gen Z Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Pada Bank BSI (Y) .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.9.2 Pengaruh Kemudahan (X2) Terhadap Minat Gen Z Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Pada Bank BSI (Y) .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.9.3 Pengaruh Keamanan (X3) Terhadap Minat Gen Z Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Pada Bank BSI (Y) .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.9.4 Pengaruh Efisiensi, Kemudahan dan Keamanan Secara Bersama-Sama Terhadap Minat Gen Z Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Pada Bank BSI (Y) .....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.10 Hipotesis Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

### **BAB III METODE PENELITIAN..Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Jenis Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.1 Populasi.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.2 Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.1 Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Definisi dan Operasional Variabel .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.4.1 Definisi Variabel .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.4.2 Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Skala Pengukuran Penelitian.**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Metode Pengolahan Data .....**Error! Bookmark not defined.**

- 3.6.1 Validasi Instrumen Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.4 Pengujian Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....Error! Bookmark not defined.**

- 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian ....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.1 Gambaran Umum Perkembangan Generasi Z di Kota Banda Aceh .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.2 Fitur *Cardless withdrawal* Pada Byond BSI..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Karakteristik Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Efisiensi .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Uji Validitas dan Reabilitas...**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3.1 Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3.2 Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Uji Asumsi Klasik .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.4.1 Uji Normalitas.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.4.2 Uji Heteroskedastisitas...**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.4.3 Uji Multikolinieritas.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Uji Regresi Linear Berganda.**Error! Bookmark not defined.**
- 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.6.1 Uji t (Parsial).....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.6.2 Uji F (Simultan) .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....**Error! Bookmark not defined.**

- 4.7 Pembahasan Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 4.7.1 Pengaruh Efisiensi Terhadap Minat Gen Z Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Pada Bank BSI **Error! Bookmark not defined.**
- 4.7.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Gen Z Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Pada Bank BSI.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.7.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Gen Z Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Pada Bank BSI.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.7.4 Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Gen Z Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Pada Bank BSI ..... **Error! Bookmark not defined.**

|                            |                                     |
|----------------------------|-------------------------------------|
| <b>BAB V PENUTUP .....</b> | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2 Saran.....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                             |                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna BSI Mobile Tahun 2021-2024..... 8

Tabel 2.1 Penelitian Terkait .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Jumlah Penduduk Golongan 13 s/d 27 Tahun di Kota Banda Aceh Tahun 2024 .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Data Defenisi dan Operasional Variabel Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3 Tabel Pengukuran Skala Likert....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Golongan 13 s/d 27 Tahun di Kota Banda Aceh Tahun 2024 .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Frekuensi dan Persentase Karakteristik Responden .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Efisiensi .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Multikolinieritas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Hasil Pengujian Parsial (t) .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Hasil Pengujian Simultan (F) ....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir .....**Error! Bookmark not defined.**

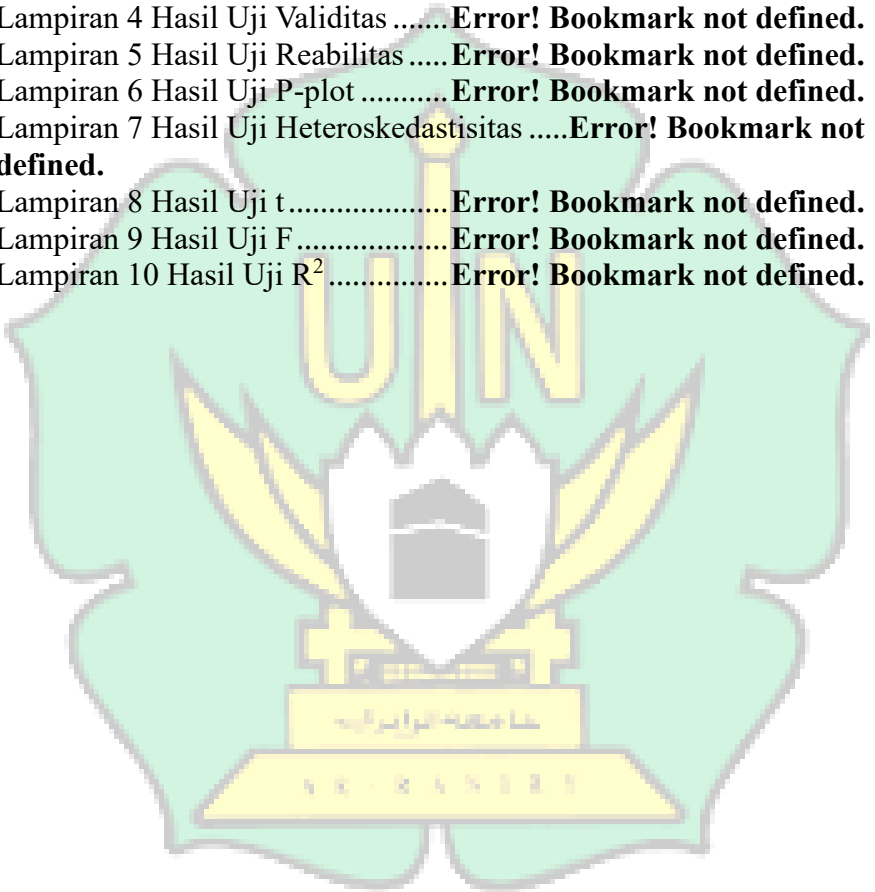
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Hasil Pengujian Scatterplot ..**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner Penelitian....**Error! Bookmark not defined.**  
Lampiran 2 Angket Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**  
Lampiran 3 Tabulasi Responden Penelitian ...**Error! Bookmark not defined.**  
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....**Error! Bookmark not defined.**  
Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**  
Lampiran 6 Hasil Uji P-plot .....**Error! Bookmark not defined.**  
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....**Error! Bookmark not defined.**  
Lampiran 8 Hasil Uji t.....**Error! Bookmark not defined.**  
Lampiran 9 Hasil Uji F.....**Error! Bookmark not defined.**  
Lampiran 10 Hasil Uji  $R^2$  .....**Error! Bookmark not defined.**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini Revolusi Industri 4.0 telah menyaksikan kemajuan teknologi yang signifikan, terutama dalam pertumbuhan internet yang sangat pesat. Perkembangan teknologi ini telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia, dengan dampak yang paling terasa terjadi di sektor ekonomi dan bisnis. Di Indonesia, kehadiran financial technology telah memberikan dampak besar kepada masyarakat dari berbagai golongan. Financial technology sebagai inovasi di sektor keuangan mengutamakan pada pemanfaatan teknologi modern (Permana, R. I., 2021). Dengan majunya teknologi di sektor keuangan, terjadi transformasi dalam sistem pembayaran, termasuk transaksi online dan offline (Melda, T. 2023). Kemajuan bisnis *financial technology* turut memengaruhi terutama dalam sektor keuangan digital, yang mengubah sistem pembayaran dari metode tunai menjadi non-tunai yang lebih mudah, efisien, dan sederhana (Tegar, 2023).

Pengembangan layanan perbankan tidak lagi hanya ditekankan pada keamanan dan kepercayaan, melainkan juga pada kemampuan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang terus berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Salah satu bentuk layanan yang diperkenalkan oleh bank adalah layanan perbankan daring. Layanan perbankan daring adalah

sistem transaksi perbankan yang dapat diakses oleh nasabah dari berbagai lokasi seperti dari rumah, tempat kerja, atau lokasi lain di luar kantor cabang bank menggunakan perangkat komunikasi seperti komputer, ponsel, atau telepon rumah. Contoh bentuk layanan perbankan daring meliputi mesin teller otomatis (ATM) dan perbankan elektronik (*e-banking*) (Mahendra & Indrawan, 2020).

Berbagai upaya pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah kepada pelanggan melalui inovasi ini dapat disebut sebagai *Mobile Banking* atau *M-banking*. *Mobile Banking* inilah salah satu hasil dari kemajuan teknologi yang terus berkembang (Sari & Cristiana, 2021).

Dalam penerapan aplikasi *Mobile Banking*, terdapat beberapa aspek yang harus dipertimbangkan, termasuk keamanan data dan aplikasi pengguna, desain antarmuka yang ramah pengguna dan responsif, serta berbagai fitur yang dapat meningkatkan aksesibilitas dan pengelolaan keuangan. Tujuan dari implementasi aplikasi *Mobile Banking* seperti BSI Mobile adalah untuk menyediakan akses yang lebih mudah bagi layanan perbankan dan memudahkan pengelolaan keuangan pribadi. Tujuan dari implementasi aplikasi *Mobile Banking* seperti BSI Mobile adalah untuk memudahkan akses terhadap layanan perbankan dan mempermudah manajemen keuangan pribadi (Widanengsih, 2021).

Dengan menggunakan *Mobile Banking*, pelanggan dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pengisian pulsa, pembayaran tagihan, dan sebagainya, yang dilakukan dengan praktis

di mana pun dan kapan pun mereka inginkan. Seiring dengan pertumbuhan populasi dan penggunaan internet di Indonesia, tren ini juga mempengaruhi peningkatan aktivitas transaksi fintech di negara ini (Martinelli, 2021). Kemudahan penggunaan mengacu pada keyakinan seseorang tentang seberapa mudah suatu sistem informasi dapat digunakan tanpa mengalami kesulitan atau harus berusaha keras. Dalam konteks lain, Persepsi Kemudahan Penggunaan menunjukkan bahwa suatu sistem dirancang untuk mempermudah pengguna dalam melakukan tugasnya, sehingga penggunaan sistem tersebut diharapkan dapat membuat pekerjaan menjadi lebih mudah daripada jika tidak menggunakan sistem. Selain itu, ada beberapa dimensi kemudahan penggunaan yang mudah dipahami dan mudah digunakan (Setyarko, 2016).

Industri perbankan syariah terus berinovasi dengan memperkenalkan digitalisasi perbankan yang semakin mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi. Contoh inovasi terbaru adalah fitur aplikasi dalam mobile banking yang dikenal sebagai *Cardless withdrawal* atau tarik tunai tanpa kartu. Dengan inovasi ini, penarikan uang tunai oleh nasabah menjadi lebih mudah dan nyaman karena tidak memerlukan penggunaan kartu debit, sehingga nasabah tidak mengalami kesulitan saat melakukan penarikan (Arliyani & Vidyasari, 2022).

Salah satu bank di Indonesia yang telah mengadopsi layanan *cardless withdrawal* untuk memudahkan nasabah yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI telah menunjukkan komitmennya

dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi yang pesat di Indonesia. Di era saat ini, perbankan di Indonesia harus berkomitmen untuk mengikuti perkembangan teknologi agar tetap bersaing dan terus menghadirkan inovasi-inovasi menarik guna menarik minat nasabah baru. BSI akan terus mengembangkan teknologi untuk meningkatkan layanan dan membantu karyawan agar lebih efisien dalam pekerjaan mereka (Fajriastuti & Arman, 2022).

Fitur *cardless* yang diperkenalkan oleh BSI bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi dengan aman dan sekaligus menanggapi tantangan yang muncul seiring dengan kemajuan teknologi, untuk menyajikan sistem layanan keuangan Syariah yang modern dan digital. Pertumbuhan ekonomi dan teknologi di era digital, serta peningkatan penggunaan *smartphone* di Indonesia, menjadi dasar bagi BSI untuk terus mengembangkan dan meningkatkan fitur layanan BSI Mobile. Transaksi *cardless* melibatkan penggunaan mesin ATM tanpa memerlukan kartu fisik, melainkan menggunakan tombol khusus untuk memulai transaksi. Saat melakukan tarik tunai tanpa kartu di mesin ATM, nasabah akan menerima kode penarikan melalui aplikasi mobile banking. Kode ini digunakan untuk mengakses mesin ATM yang menawarkan menu transaksi tanpa kartu. Nasabah kemudian diminta untuk memasukkan nomor *handphone* yang terdaftar dalam *mobile banking* dan kode tarik tunai. Setelah kode

dimasukkan dengan benar, uang tunai akan dikeluarkan dari mesin ATM (Palupi, 2023).

Tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) merupakan sebuah fitur canggih dalam aplikasi mobile banking yang tersedia di smartphone. Hal ini merupakan metode penarikan uang tunai yang tidak memerlukan kartu fisik. Melalui fitur ini, nasabah dapat menarik uang tunai dari mesin ATM tanpa menggunakan kartu debit. *Cardless withdrawal* menawarkan layanan yang cepat, praktis, aman, dan tidak memerlukan penggunaan kartu ATM. Namun, penting untuk dicatat bahwa meskipun nasabah tidak perlu lagi membawa kartu debit saat menggunakan layanan ini, mereka masih perlu mengunjungi mesin ATM. Caranya cukup dengan memasukkan kode OTP yang dikirim oleh Bank Syariah Indonesia ke nomor handphone yang telah terdaftar dalam aplikasi *mobile banking* (Marlina., dkk. 2020).

Nasabah juga dapat melakukan transaksi penarikan tunai tanpa kartu di seluruh outlet Indomart yang menyediakan layanan tersebut, dengan menginformasikan kode penarikan tunai dan nomor HP yang telah terdaftar dalam aplikasi mobile banking. Selain itu, layanan penarikan tunai tanpa kartu melalui BSI Mobile tidak dikenai biaya. Fitur *Cardless* juga aman karena menggunakan kode OTP yang langsung dikirimkan ke nomor HP yang terdaftar dan terhubung dengan layanan BSI Mobile. Kode OTP yang diterima oleh nasabah bersifat rahasia dan hanya berlaku selama 5 menit setelah diterima dari BSI Mobile.

Minat adalah dorongan yang timbul setelah seseorang melihat dan memperhatikan sesuatu, didorong oleh kebutuhan yang ingin dipenuhi (Kusumo, 2019). Minat nasabah dalam bertransaksi dipengaruhi oleh beragam faktor, termasuk faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis (Darmawan et al., 2019). Selain faktor-faktor tersebut, minat juga dipengaruhi oleh pengetahuan nasabah tentang layanan dan kemudahan dalam bertransaksi di Bank Syariah. Pengetahuan tentang layanan dapat memberikan manfaat untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabah, sementara kemudahan dalam memperoleh layanan transaksi juga dapat meningkatkan minat nasabah.

Adanya layanan tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) mendorong bank untuk menciptakan kenyamanan, kepercayaan, dan kemudahan bagi nasabah. Layanan ini dapat mempercepat proses transaksi dan mengurangi waktu yang diperlukan. Semakin sedikit sumber daya yang digunakan, seperti tenaga, waktu, dan biaya, namun tetap menghasilkan hasil yang sesuai dengan rencana atau harapan, maka akan dianggap semakin efisien. Menurut Mukhtisar dkk (2021) Efisiensi didefinisikan sebagai cara yang tepat dalam menjalankan suatu usaha atau pekerjaan tanpa membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya. Efisiensi juga mengacu pada rasio antara input dan output, atau biaya dan keuntungan. Namun, setiap transaksi penarikan tunai memiliki batas waktu, biasanya satu jam. Jika tidak ada transaksi yang dilakukan di ATM setelah batas waktu tersebut, proses transaksi akan otomatis dibatalkan (Ramli, 2022).

Menurut Davis dalam Setyorini (2020) kemudahan yaitu tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak membutuhkan usaha keras dari pengguna disebut sebagai persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Konsep ini meliputi jelasnya tujuan teknologi dan kemudahan dalam mengoperasikan sistem agar tujuan tersebut sesuai dengan preferensi pengguna. Dalam konteks teknologi, persepsi kemudahan penggunaan sebuah teknologi sangat terkait dengan sikap individu terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sikap penggunaan ini mencakup preferensi terhadap penggunaan produk teknologi. Preferensi tersebut dapat digunakan untuk mengantisipasi niat dan perilaku individu terkait dengan penggunaan atau penolakan terhadap produk tersebut (Setyorini, 2020).

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui mobile banking. Keamanan ialah kemampuan untuk mengendalikan dan melindungi transaksi data. Park dan Kim menekankan bahwa jaminan keamanan memegang peran krusial dalam membangun kepercayaan dengan mengurangi kekhawatiran konsumen terhadap penyalahgunaan data pribadi dan kerusakan transaksi data (Pitaloka, 2022).

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengguna BSI Mobile Tahun 2021-2024**

| <b>Tahun</b> | <b>Juta Pengguna</b> |
|--------------|----------------------|
| 2021         | 2                    |
| 2022         | 4,81                 |
| 2023         | 5,18                 |
| (Juni) 2024  | 7,12                 |

*Sumber : Bank Syariah Indonesia*

Jumlah pengguna BSI Mobile terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2021, jumlah pengguna BSI Mobile adalah 2 juta. Pada tahun 2022, jumlahnya meningkat menjadi 4,81 juta, dan pada tahun 2023 mencapai 5,18 juta. Hingga Juni 2024, pengguna BSI Mobile melonjak menjadi 7,12 juta orang, tumbuh 12,72% secara year-to-date (ytd) (Bank Syariah Indonesia, 2024). Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa layanan digital BSI Mobile semakin diminati oleh nasabah dari seluruh kalangan termasuk Generasi Z.

Kelompok generasi milenial yang lahir tahun 1981-1996 menyumbang pengguna internet tertinggi sekitar 93,17% dengan kontribusi 30,62% dari total pengguna internet Indonesia. Diikuti oleh Gen Z sekitar 87,02% atau kontribusi 34,40%. Kemudian, di urutan ketiga ditempati kelompok generasi X yang lahir tahun 1965-1980 penetrasinya 83,69% dengan kontribusi 18,98%. Lalu, generasi baby boomers kelahiran 1946-1946 menyumbang penetrasi sebesar 60,52% dengan kontribusi 6,58%. Sedangkan generasi yang lebih tua yaitu pre boomer kelahiran di bawah 1945 menyumbang penetrasi 32% dengan kontribusi 0,24% dari total pengguna internet

Indonesia. Ada juga, generasi yang lebih baru, yaitu post Gen Z yang lahir setelah 2023 itu penetrasi 48% dengan kontribusi 9,17%.

Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 (dalam rentang usia 12-27 tahun), memiliki ciri khas sebagai kaum yang benar-benar terhubung dengan internet. Mereka tumbuh dalam era di mana internet telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari, dengan perkembangan dunia digital yang sangat cepat. Generasi Z dikenal sebagai individu yang terampil dengan smartphone dan mengintegrasikannya dalam aktivitas sehari-hari mereka. Mereka cenderung hemat, memiliki pemikiran terbuka, mendambakan perubahan sosial, terobsesi dengan teknologi, dan menghargai kehidupan yang praktis dan dinamis. Mereka lebih suka solusi yang mempersingkat waktu dan menyederhanakan berbagai aspek kehidupan, termasuk bertransaksi. Oleh karena itu, layanan penarikan uang tanpa kartu (*cardless withdrawal*) sangat relevan dan sesuai dengan kebutuhan generasi Z.

Generasi Z mendominasi pasar perbankan syariah dengan potensi tinggi. Populasi masyarakat Indonesia didominasi oleh generasi Z yang berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) kurang lebih 74,93 juta atau 27,94% penduduk berasal dari kelahiran 1995-2012. (Candy et al, 2022). sedangkan di Aceh menurut data dari BPS Banda Aceh (2024) per tanggal 26 September 2024 Generasi Z di Kota Banda Aceh adalah sebanyak 82.714 jiwa. Generasi Z memiliki tingkat adopsi internet terbesar. Generasi Z menjadi sangat ketergantungan dengan apapun yang berhubungan dengan teknologi,

salah satu contoh dari bergantung dengan teknologi adalah Generasi Z sangat terbiasa dengan smartphone dan jaringan internet. Generasi Z cenderung memiliki keterikatan yang lebih rendah terhadap institusi tradisional seperti bank fisik. Mereka lebih cenderung mencari alternatif yang lebih fleksibel, inovatif, dan berbasis teknologi. Perbankan digital menawarkan solusi yang sesuai dengan preferensi ini, dengan memberikan pengalaman perbankan yang lebih terdesentralisasi dan lebih sesuai dengan gaya hidup digital mereka.

Sebagai ibu kota Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh memiliki peran strategis dalam mendorong kemajuan dalam hal perkembangan teknologi dan sektor keuangan. Banda Aceh diharapkan menjadi daerah yang paling adaptif terhadap transformasi digital, termasuk dalam hal pemanfaatan teknologi perbankan. Salah satu kelompok masyarakat yang dominan di kota ini adalah generasi Z, yaitu generasi yang lahir dan tumbuh di era digital serta dikenal akrab dengan penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan generasi Z yang tersebar luas di Banda Aceh menjadi alasan penting untuk meneliti bagaimana tingkat adaptasi mereka terhadap berbagai fitur teknologi keuangan khususnya fitur *cardless withdrawal* ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang mewakili bagaimana generasi Z, khususnya di Banda Aceh, merespons inovasi teknologi dalam dunia perbankan, sekaligus menjadi dasar untuk meningkatkan pelayanan

berbasis digital yang lebih tepat sasaran, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda di era modern.

Hasil observasi awal terhadap tiga nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang belum menggunakan fitur *cardless withdrawal* menunjukkan bahwa ketidaktahuan terhadap keberadaan dan manfaat fitur tersebut menjadi alasan utama. 2 nasabah mengaku tidak pernah mendapatkan sosialisasi langsung dari pihak bank, sehingga mereka cenderung tetap menggunakan metode penarikan tunai konvensional dengan kartu ATM. Selain itu, ada pula kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital serta anggapan bahwa proses *cardless* lebih rumit dibandingkan dengan cara biasa. Minimnya pemahaman teknologi, khususnya di kalangan nasabah yang berusia lanjut, turut memperkuat alasan belum digunakannya fitur ini secara optimal.

Hasil observasi awal terhadap tiga nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) lainnya yang telah menggunakan fitur *cardless withdrawal* menunjukkan bahwa kemudahan dan fleksibilitas menjadi alasan utama mereka memanfaatkan layanan ini. Para nasabah menyatakan bahwa fitur ini sangat membantu terutama saat lupa membawa dompet atau kartu ATM, karena transaksi penarikan tunai tetap bisa dilakukan hanya dengan menggunakan ponsel untuk membuat kode penarikan. Selain itu, mereka merasa lebih aman karena jika kartu hilang atau tertinggal, mereka tetap dapat mengakses uang tunai tanpa harus menunggu penggantian kartu.

Fitur ini dianggap sebagai solusi praktis yang mendukung kebutuhan transaksi cepat dan efisien di era digital.

Dalam penelitian oleh Febriani (2021) mengemukakan bahwa meskipun banyak nasabah generasi Z yang telah menggunakan layanan m-banking, masih sedikit di antara mereka yang memanfaatkan layanan tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) yang tersedia dalam m-banking. Karena fitur ini relatif baru, banyak nasabah generasi Z yang belum akrab dengan cara penggunaannya dan lebih terbiasa menggunakan kartu ATM. Oleh karena itu, untuk meningkatkan minat generasi Z dalam memanfaatkan layanan *cardless withdrawal* pada mobile banking, perlu untuk memahami variabel-variabel apa yang dapat memengaruhi minat mereka sebagai nasabah generasi Z. Hal ini akan memberikan bahan bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menarik minat generasi Z dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu.

Penelitian yang dilakukan oleh Erianto, dkk (2020). Tentang Pengembangan Arsitektur Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Untuk Anggota Koperasi Pada Jaringan ATM Perbankan. Menunjukkan Hasil dari uji lapangan terbatas, atau piloting, yang sukses dengan tingkat keberhasilan 90%, menunjukkan bahwa pengembangan transaksi tarik tunai tanpa kartu untuk anggota koperasi di ATM perbankan telah berhasil.

Penelitian yang ditulis oleh Bancin dan Jannah pada tahun 2022 tentang Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Pembayaran *E-Commerce*: Studi Kasus Pada

Mahasiswa UINSU menemukan bahwa BSI Mobile adalah aplikasi yang belum diketahui dan diminati oleh sebagian besar mahasiswa UINSU. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa konsumen yang tidak menggunakan layanan BSI Mobile merasa tidak atau kurang puas dengan layanan mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Rifki Hanif (2022) tentang Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Guna Melalui Kepercayaan Pada Pengguna Dompot *Digital Gopay* menemukan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepercayaan dan minat guna. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat guna.

Penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar dkk (2021) dengan judul "Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)" menemukan bahwa efisiensi dan kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Penelitian sebelumnya umumnya difokuskan pada minat menggunakan aplikasi *m-banking* atau *e-money*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi minat penggunaan

layanan tarik tunai tanpa kartu yang terdapat dalam aplikasi mobile banking, khususnya pada Bank Syariah Indonesia. Layanan ini dianggap baru dalam konteks bank tersebut. Sebagian besar penelitian sebelumnya juga cenderung membatasi subjek penelitian pada mahasiswa, sehingga cakupannya menjadi terlalu terbatas. Penelitian ini, di sisi lain, memiliki fokus yang lebih luas dengan mengarah pada masyarakat umum di Kota Banda Aceh, sehingga diharapkan dapat menghasilkan respons dari berbagai lapisan masyarakat dengan beragam usia dan profesi.

Berdasarkan penjelasan teori dan hasil penelitian sebelumnya, memperlihatkan berbagai faktor yang dapat menimbulkan minat dari nasabah, termasuk fenomena pada survey pada Generasi Z di Kota Banda Aceh dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal*. Untuk mendalami fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk menguji kembali tentang minat penggunaan *cardless withdrawal* dengan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Generasi Z Menggunakan Fitur *Cardless withdrawal* Bank Syariah Indonesia Di Kota Banda Aceh”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi rumusan masalah yang akan penulis bahas didalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah efisiensi berpengaruh terhadap minat generasi Z menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh.
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat generasi Z menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh.
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat generasi Z menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh.
4. Apakah efisiensi, kemudahan, dan keamanan berpengaruh bersama-sama terhadap minat generasi z menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi terhadap minat generasi Z menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat generasi Z menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat generasi Z menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh.

4. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi, kemudahan, dan keamanan bersama-sama terhadap minat generasi z menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini yang di lakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Harapannya, temuan dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dalam studi tentang perkembangan teknologi, khususnya dalam konteks layanan tarik tunai tanpa kartu melalui M-banking. Selain itu, diharapkan hasil ini dapat berguna sebagai sumber informasi apakah efisiensi, kemudahan, dan keamanan dapat memengaruhi minat penggunaan terhadap teknologi tertentu.

2. Bagi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi para pemangku kepentingan dalam industri pengembangan teknologi ketika mereka memutuskan untuk meningkatkan minat penggunaan teknologi tersebut.

#### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan terperinci mengenai penulis, maka sistematika pembahasan adalah sebagai berikut :

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini Terdiri dari beberapa sub bab yaitu latar belakang masalah yang menggambarkan awal permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini. Selanjutnya, permasalahan-permasalahan tersebut dirancang dalam bentuk beberapa pertanyaan dan disusun menjadi rumusan masalah. Rumusan masalah yang telah dirumuskan kemudian akan dijawab dalam tujuan dan manfaat penelitian dari penelitian yang akan dilakukan. Terakhir, ada sistematika pembahasan yang akan menjelaskan beberapa tahap dalam penelitian ini.

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

Berisi landasan teori-teori yang relevan dengan permasalahan penelitian. Landasan teori menjelaskan mengenai efisiensi, kemudahan, keamanan, seperti definisi, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka penelitian.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Berisi uraian tentang waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian.

## **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini memuat gambaran umum objek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam dari peneliti yang telah dilakukan.

## **BAB V: PENUTUP**

Bab ini merupakan akhir dari seluruh rangkaian pembahasan dalam skripsi ini. Bab ini juga berisi uraian tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.

