ANALISIS PEMAHAMAN PENGGUNA FITUR CARDLESS WITHDRAWAL PADA BSI MOBILE BANKING DALAM TRANSAKSI TARIK TUNAI (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Strata (S1) Pada Perbankan Syariah

Oleh:

KHAIRIMATULHUSNA

NIM. 3321197

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS NEGERI ISLAM (UIN) SJECH M.DJAMIL DJAMBEK

BUKITTINGGI

T.A 2025

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Khairimatulhusna
NIM	:	3321197
Jurusan	:	Perbankan syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Islam
Judul Skripsi	:	Analisis Pemahaman Pengguna Fitur Cardless Withdrawal Pada Bsi Mobile Banking Dalam Transaksi Tarik Tunai(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi)

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah (Skripsi) saya dengan judul diatas sepenuhnya adalah asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi. Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumbernya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah. Apabila kemudian hari terbukti bukan karya penulis, maka penulis bersedia di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 22 Juli 2025

Saya yang menyatakan



KHAIRIMATULHUSNA
NIM.3321197

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Jurusan S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi atas nama **Khairimatulhusna NIM : 3321197** dengan judul ***"Analisis Pemahaman Pengguna Fitur Cardless Withdrawal Pada Bsi Mobile Banking Dalam Transaksi Tarik Tunai (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Bukittinggi Angkatan 2021)".*** Memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang Munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Bukittinggi, 28 Juli 2025

Pembimbing

Ilham Illahi, SE., M.Sc

198806062018011000

iii

PENGESAHAN TIM PENGUJI

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Analisis Pemahaman Pengguna Fitur Cardless Withdrawal Pada BSI Mobile Banking Dalam Transaksi Tarik Tunai (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi"** disusun oleh **Khairimatulhusna** Nim **3321197** jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negri Sjech M.Djamil Djambek Bukitinggi.

Penelitian ini di latar belakangi oleh kurangnys tingkat pemahaman mahasiswa perbankan syariah UIN Bukittinggi terhadap fitur *cardless withdrawal* pada BSI mobile banking dalam transaksi tarik tunai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman mahasiswa perbankan syariah UIN Bukittinggi terhadap fitur cardless withdrawal pada BSI mobile banking dalam transaksi tarik tunai.

Penelitian yang penulis lakukan adalah dengan metode kualitatif, sumber data yang penulis ambil dari data primer. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang diperoleh yaitu dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa Pemahaman dan Tingkat Penggunaan: Mayoritas informan (90%) telah memahami dengan baik konsep dan cara kerja fitur Cardless Withdrawal, menunjukkan efektivitas sosialisasi awal BSI. Sekitar 65% informan telah menggunakan fitur ini, mengindikasikan adopsi yang cukup kuat. Namun, 35% informan yang belum menggunakannya sebagian besar disebabkan oleh faktor kebiasaan lama, kurangnya kebutuhan mendesak, atau kurangnya informasi spesifik mengenai cara penggunaan, yang menjadi tantangan dalam proses difusi. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*): Fitur ini dipersepsikan memiliki keunggulan yang signifikan dibandingkan metode tarik tunai tradisional. Informan secara konsisten menyoroti aspek kepraktisan, efisiensi waktu, dan peningkatan keamanan (misalnya, mengurangi risiko *skimming* atau kartu tertelan ATM) sebagai manfaat utama. Kesesuaian (*Compatibility*): *Cardless Withdrawal* dinilai sangat sesuai dengan kebiasaan transaksi perbankan digital informan yang sudah akrab dengan *mobile banking*. Adaptasinya dengan perangkat *smartphone* juga mudah. Sebagai mahasiswa Perbankan Syariah, informan juga merasa fitur ini sejalan dengan nilai-nilai modernisasi layanan syariah yang memudahkan umat. Kerumitan (*Complexity*): Fitur ini dipersepsikan memiliki tingkat kerumitan yang rendah atau mudah dipahami dan digunakan. Meskipun beberapa informan mengalami sedikit kebingungan pada percobaan pertama terkait urutan input kode di ATM, hambatan ini dapat diatasi dengan cepat. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*): Informan merasa mudah untuk mencoba fitur ini karena tidak melibatkan risiko finansial yang besar atau komitmen yang tinggi. Kekhawatiran awal cenderung minimal dan dapat diatasi dengan ketelitian atau informasi yang tersedia. Kemampuan Diamati (*Observability*): Pengamatan terhadap orang lain yang menggunakan fitur ini di ATM mempengaruhi keinginan beberapa informan untuk mencoba, menunjukkan peran penting bukti sosial dalam difusi. Selain itu, hasil transaksi (notifikasi dan riwayat di aplikasi) sangat jelas dan mudah diverifikasi.

Kata Kunci: *Pemahaman, Fitur Cardless Withdrawal, BSI Mobile Banking*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur berkat limpah rahmat dan karunia Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Analisis Pemahaman Pengguna Fitur Cardless Withdrawal Pada Bsi Mobile Banking Dalam Transaksi Tarik Tunai (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi).** Shalawat dan salam penulis tuturkan kepada Rasulullah Muhammad S.A.W yang membawa agama rahmatan Li'Alaamin ke permukaan bumi dan mengajarkan ilmu pengetahuan keislaman serta membawa umat manusia kepada kebenaran.

Penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang penuh tantangan, pembelajaran, dan refleksi. Dalam proses ini, penulis menyadari betapa pentingnya sikap sabar, tekun, dan tawakkal kepada Allah SWT. Setiap langkah yang diambil dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan petunjuk-Nya. Penulis berharap agar setiap usaha dan ikhtiar yang dilakukan dalam penyusunan skripsi ini menjadi amal yang diterima di sisi-Nya.

Penulis juga menyadari bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Ibu **Prof. Dr. Silfia Hanani, M.Si** selaku Rektor UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukitinggi.
2. Kepada Bapak **Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukitinggi.

3. Kepada Ibu **Yenty Astarie Dewi, SE,AKT,. MM** selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukitinggi.
4. Kepada Bapak **Baginda Persaulian, S.E., ME** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dari proses kuliah hingga semester akhir.
5. Kepada Bapak **Ilham Illahi, S.E,M.sc** selaku pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi hingga selesainya skripsi ini.
6. Kepada Bapak/Ibu **Dosen dan Staff UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukitinggi** khususnya Dosen FEBI.
7. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.
8. Kepada **Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi** yang telah memberikan dukungan dan informasi terkait penulisan.
9. Kepada Cinta pertama Saya Alm.Ayahanda **Syaiful Bahri** yang telah memberikan cinta dan kasih sayang semasa hidup nya ,yang telah berjuang semasa hidupnya untuk membahagiakan saya walaupun tidak sempat melihat dan mendampingi anak pertama nya ini menyelesaikan skripsi,gelar ini saya persembahkan untuk ayah saya tersayang.Semoga allah melapangkan kubur ayah dan menempatkannya disisi terbaik Allah SWT.
10. Kepada Pintu surga saya Almh.Ibunda **Gusneti** yang telah melahirkan dan mempertaruhkan nyawanya untuk saya, serta yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang tanpa batas ,andai saja Ibu masih ada didunia pasti ibu

bisa mendampingi anak pertama ibu ini dalam menyelesaikan skripsi.gelar ini saya persembah kan untuk Ibunda saya tersayang. Semoga allah melapangkan kubur ibu dan menempatkannya disisi terbaik Allah SWT.

11. Kepada Pakwo saya **Yusrizal** dan Makwo saya **Elida** yang telah saya anggap sebagai orangtua kedua saya,terima kasih telah merawat dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang dan cinta seperti anak kandung kalian sendiri,tanpa perjuangan kalian dihidup saya mungkin saya tidak bisa sampai ditahap ini,saya bersyukur memiliki kalian dihidup saya.semoga dengan gelar ini bisa membanggakan kalian dan bisa sedikit membalas jasa kalian,saya berharap nanti bisa membahagiakan dan mengganti setiap perjuangan kalian untuk membesarkandan menyekolahkan saya.sehat selalu dan panjang umur pakwo dan makwo agar bisa melihat saya sukses nanti nya.
12. Kepada Uda saya **Anton** dan Uni saya **Mulia fitri** yang telah berjuang membiayai kuliah saya sehingga saya bisa mendapatkan gelar ini,mungkin tanpa kalian saya tidak bisa duduk dibangku kuliah ini.saya berharap dengan gelar ini bisa membanggakan kalian serta nanti bisa membalas jasa kalian .semoga allah swt membalas kebaikan kalian.
13. Kepada **keluarga besar** yang saya telah menjadi sumber semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan yang selalu memberikan dukungan untuk saya,semoga kalian selalu dalam lindungan Allah swt.
14. Kepada Sahabat Tersayang dan Seperjuangan saya **Ririn** dan **Anisa Amanda** yang selalu memberikan semangat ,dukungan tiada henti dan bantuandalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini.

15. Terakhir kepada wanita terhebat, terkuat dan paling mandiri yaitu diriku **Khairimatulhusna**. Aku tahu, tidak mudah menjadi kamu. Tapi hari ini, izinkan aku berkata terima kasih untuk semua luka yang tak kau tunjukan, untuk semua do'a yang kau panjatkan dalam diam, untuk semua malam yang kau lewati dengan dada sesak tapi tetap memilih esok. Terima kasih karena tidak menyerah, meski tak ada yang tahu betapa banyak hal yang harus di perjuangkan. Aku bangga padamu, bukan karena kau sempurna, tapi karena kau bertahan disaat semua alasan untuk menyerah begitu banyak. Teruslah berjalan meski perlahan, asal tidak berhenti.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena pada hakekatnya kesempurnaan, hanya milik Allah SWT semata. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bukitinggi, 22 Juli 2025

Penulis

KHAIRIMATULHUSNA

NIM.3321197

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ii

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

SURAT PENGESAHAN TIM PENGUJI iv

ABSTRAK..... v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI..... x

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 5

C. Batasan Masalah..... 5

D. Rumusan Masalah 6

E. Tujuan Penelitian..... 6

F. Kegunaan Penelitian..... 7

G. Penjelasan Judul 8

BAB II LANDASAN TEORI 10

A. Landasan Teori 10

1. Pemahaman Pengguna..... 10

2. Fitur Mobile Banking Cardless Withdrawal..... 12

3. Perbankan Syariah dan BSI Mobile 16

B. Kajian Terdahulu 18

BAB III METODE PENELITIAN 24

A. Jenis Penlitian 24

B. Lokasi Penelitian 24

1. Lokasi Penelitian 24

2. Waktu Penelitian 24

C. Jenis dan Sumber Data 25

D. Informan Penelitian 25

E. Teknik Pengumpulan Data 25

F. Metode Analisis Data 26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 29

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 29

B. Informan Penelitian 36

C. Hasil Penelitian 38

D. Pembahasan Hasil Penelitian 66

BAB V PENUTUP 76

A. Kesimpulan 76

B. Saran 78

DAFTAR PUSTAKA 80

LAMPIRAN 84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Observasi Awal Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi 4

Tabel 4.1 Profil Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gedung Rektorat UIN Bukittinggi..... 29

Gambar 4.2 Struktur Organisasi FEBI UIN Bukittinggi 36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital saat ini, masyarakat dapat memanfaatkan teknologi yang selalu terhubung ke internet dengan baik. Internet telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, hampir seperti kebutuhan pokok. Banyak aktivitas masyarakat, mulai dari memulai hari hingga beristirahat, terhubung dengan internet. Internet juga memberikan kemudahan dalam berbagai hal, seperti mencari informasi, berkomunikasi, berbisnis, dan melakukan transaksi. Di segmen fintech (Financial Technology), Mobile Banking telah berkembang di pasar Indonesia. Dengan Mobile Banking, konsumen dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer uang, mengisi pulsa, membayar tagihan, dan lainnya dengan lebih mudah, di mana pun dan kapan pun.[1]

Penerapan aplikasi Mobile Banking, seperti BSI Mobile, melibatkan sejumlah aspek yang perlu diperhatikan. Ini termasuk aspek keamanan aplikasi dan data pengguna, antarmuka yang ramah pengguna dan responsif, serta berbagai fitur yang memudahkan akses dan pengelolaan keuangan. Tujuan utama dari penggunaan aplikasi Mobile Banking adalah untuk memberikan akses yang lebih mudah ke layanan perbankan dan mempermudah pengelolaan keuangan pribadi. Seiring dengan bertambahnya jumlah lembaga perbankan di Indonesia, baik konvensional maupun syariah, persaingan semakin ketat, dengan setiap lembaga

[1] Devia Maharani Lisa Qamara, Fathiya Syahidah Nasution and Nurbaiti, 'Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2.1 (2023), 117.

berusaha menarik dana sebanyak mungkin dari masyarakat dengan menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi. Salah satu fasilitas yang sangat bermanfaat, terutama bagi generasi milenial, adalah kemudahan bertransaksi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa memerlukan banyak waktu. Namun, semakin banyaknya penggunaan aplikasi Mobile Banking ini akan memunculkan sejumlah masalah yang perlu diatasi.[2]

Fitur cardless yang diperkenalkan oleh BSI bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan cara transaksi yang aman, sekaligus menjawab tantangan dari perkembangan teknologi dalam menyajikan layanan keuangan Syariah yang modern dan digital. Pertumbuhan ekonomi dan teknologi di era digital, bersamaan dengan peningkatan pengguna smartphone di Indonesia, menjadi dasar bagi BSI untuk terus mengembangkan fitur-fitur dalam layanan BSI Mobile. Transaksi cardless ini mengizinkan nasabah untuk menggunakan mesin ATM tanpa harus menyisipkan kartu ATM, melainkan dengan memulai transaksi melalui penggunaan tombol khusus.[3]

Disisi lain, kemudahan transaksi pasti dapat menarik perhatian nasabah. Penggunaan layanan perbankan secara online tentu mengandalkan kemudahan di setiap transaksinya agar nasabah dapat menggunakan nya dengan efektif. Kemudahan - kemudahan yang diberikan Islam adalah kemudahan yang paling sempurna. Betapa bahagianya menjadi seorang muslim karena segala sesuatunya

[2] E Widanengsih, 'Technology Acceptance Model To MeasureCustomer's Interest To Use Mobile Banking', *Journal Of Industrial Engineering*, 2.1 (2021), 45–47.

[3] Sitompul Even, 'Analisis Penggunaan Fasilitas Tarik Tunai Saldo Gopay Melalui Atm Dengan Mekanisme87 Tarik Tunai Tanpa Kartu', *Jakarta*, 9.2 (2021), 171.

adalah kebaikan. Agama Islam selalu memudahkan segala urusan ummat-Nya. Sebagaimana Allah SWT telah berfirman

يُرِيْدُ ا هللُّ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيْدُ بِكُمُ الْعُسْ رَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu (QS Al-Baqarah 2:185)”

Meskipun fitur *Cardless Withdrawal* menawarkan berbagai keunggulan, tingkat adopsi dan pemahaman pengguna terhadap fitur ini masih menjadi pertanyaan. Pemahaman yang kurang optimal mengenai cara kerja, manfaat, dan keamanan fitur dapat menghambat pemanfaatannya secara maksimal. Apalagi, bagi sebagian masyarakat, bertransaksi tanpa kartu masih menjadi hal baru dan mungkin menimbulkan keraguan terkait keamanan.

Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi Angkatan 2021 merupakan kelompok yang menarik untuk diteliti. Sebagai generasi muda yang akrab dengan teknologi dan calon praktisi di bidang perbankan syariah, mereka diharapkan memiliki tingkat literasi digital dan finansial yang cukup tinggi.

Tabel 1.1 Data Awal Observasi Pemahaman dan Penggunaan Fitur Cardless Withdrawal BSI Mobile Banking (sampel 10 mahasiswa)

Nama	Kelas	Angkatan	Mulai Penelitian
Ringga	E	2021	19 Juni 2025
Ismeyralda	C	2021	19 Juni 2025

Novita Sari	C	2021	20 Juni 2025
Maiyusmita Yusuf	E	2021	19 Juni 2025
Winda Liskanaila Putri	B	2021	19 Juni 2025
Halimah	B	2021	19 Juni 2025
Miftahul Hasanah	C	2021	20 Juni 2025
Gifa Winingsih	E	2021	19 Juni 2025
Putri Asdila	C	2021	19 Juni 2025
Suti Herawani	B	2021	19 Juni 2025

Sumber: Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi

Tabel ini menunjukkan hasil observasi awal terhadap 10 mahasiswa . Poin-poin penting yang dapat ditarik dari tabel ini adalah 10 mahasiswa yang diwawancarai belum sepenuhnya memahami fitur *Cardless Withdrawal*. Mayoritas (100%) dari mahasiswa yang diobservasi adalah pengguna aktif BSI Mobile Banking, yang berarti mereka sudah terbiasa dengan ekosistem digital BSI, namun pemahaman terhadap fitur spesifik ini masih rendah. Ada berbagai jenis kendala yang dihadapi oleh 10 pengguna BSI Mobile, mulai dari kurangnya pengetahuan/informasi, masalah teknis, hingga kekhawatiran terkait keamanan dan kenyamanan. Ini menunjukkan bahwa edukasi dan sosialisasi yang lebih efektif sangat dibutuhkan.

Berdasarkan uraian latar belakang , fenomena,observasi awal yang dilakukan maka peneliti tertarik dan merasa perlu untuk melakukan penelitian yang

berjudul **"ANALISIS PEMAHAMAN PENGGUNA FITUR CARDLESS WITHDRAWAL PADA BSI MOBILE BANKING DALAM TRANSAKSI TARIK TUNAI (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi)".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya tingkat pemahaman mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi Angkatan 2021 terhadap fitur *Cardless Withdrawal* pada BSI Mobile Banking dalam transaksi tarik tunai.
2. Terdapat Faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi terhadap fitur *Cardless Withdrawal* pada BSI Mobile Banking dalam transaksi tarik tunai**.**

C. Batasan Masalah

Untuk mengindari pembahasan yang meluas dan dikarenakan keterbatasan waktu dan teori. Maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian hanya pada Objek Penelitian: Fitur *Cardless Withdrawal* pada aplikasi BSI Mobile Banking, khusus untuk transaksi tarik tunai. Subjek Penelitian: Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi yang merupakan nasabah BSI dan memiliki serta menggunakan aplikasi BSI Mobile Banking. Lokasi Penelitian: Lingkungan UIN Bukittinggi dan sekitarnya (khususnya untuk proses pengumpulan data dari responden). Aspek yang Dikaji: Pemahaman pengguna terkait cara kerja, manfaat, dan kendala penggunaan fitur *Cardless Withdrawal*. Penelitian ini tidak

menganalisis secara teknis sistem keamanan BSI Mobile Banking, melainkan fokus pada persepsi dan pemahaman pengguna.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana tingkat pemahaman mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi terhadap fitur *Cardless Withdrawal* pada BSI Mobile Banking dalam transaksi tarik tunai?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi pemahaman mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi terhadap fitur *Cardless Withdrawal* pada BSI Mobile Banking dalam transaksi tarik tunai?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat pemahaman mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi terhadap fitur *Cardless Withdrawal* pada BSI Mobile Banking dalam transaksi tarik tunai.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman mahasiswa Perbankan Angkatan 2021 UIN Bukittinggi terhadap fitur *Cardless Withdrawal* pada BSI Mobile Banking dalam transaksi tarik tunai**.**

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah dan teknologi finansial, terkait dengan pemahaman pengguna terhadap fitur mobile banking.
   b. Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji adopsi teknologi perbankan dan perilaku pengguna di era digital.
   c. Memberikan kontribusi dalam pengembangan kerangka teoritis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman dan adopsi fitur fintech syariah.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI): Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi BSI dalam mengembangkan strategi edukasi dan sosialisasi fitur Cardless Withdrawal agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh nasabah, serta dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking.
   b. Bagi Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi: Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman mereka mengenai fitur-fitur inovatif dalam perbankan syariah, khususnya Cardless Withdrawal, yang relevan dengan bidang studi mereka.
   c. Bagi Akademisi dan Institusi Pendidikan: Dapat menjadi bahan ajar atau studi kasus dalam mata kuliah terkait perbankan digital, fintech syariah, atau perilaku konsumen.

d. Bagi Masyarakat Umum: Secara tidak langsung, hasil penelitian ini dapat meningkatkan literasi keuangan digital dan mendorong pemanfaatan fitur perbankan yang inovatif dan aman.

G. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami judul penelitian ini, maka penulis menjelaskan kata penting yang terdapat dalam judul penelitian ini yaitu:

1. Analisis

   Analisa berasal dari kata Yunani Kuno "analusis" yang berarti melepaskan. Analusis terbentuk dari dua suku kata yaitu "ana" yang berarti kembali dan "luein" yang berarti melepas. Sehingga pengertian analisa yaitu suatu usaha dalam mengamati secara detail pada suatu hal atau benda dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut. [4]

2. Fitur cardless withdrawal

   Di dunia serba digital, industri perbankan terus berinovasi dengan meluncurkan digitalisasi perbankan yang memudahkan para nasabahnya dalam melakukan transaksi tanpa menggunakan kartu ATM. Cardless Withdrawal atau tarik tunai tanpa kartu ini adalah salah satu kecanggihan teknologi dari aplikasi mobile banking pada smartphone. Fitur ini memberikan banyak manfaat dan kemudahan yang ditawarkannya

[4] Ahmad Aris, 'Analisa Strategi Pemasaran Pembiayaan Qardh Di KSPPS Guna Lestari Jaya', *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8.3 (2023).

menjadikan transaksi lebih aman dan efisien serta mengurangi risiko kartu tertelan dan kartu rusak.[5]

3. Bank Syariah Indonesia

Bank yang beroperasi sesuai dengan ajaran Islam. Bank syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi pada 1 februari 2021. BSI merupakan bank syariah di Indonesia hasil penggabungan (Merger) tiga bank syariah dari himpunan bank milik negara (HIMBARA), yaitu: bank BRI Syariah (BRIS), bank syariah mandiri (BSM), dan bank BNI syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger 3 bank syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional.[6]

4. BSI Mobile

BSI Mobile merupakan fasilitas mobile banking Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. BSI Mobile memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secaraonline. Aplikasi ini dapat diakses kapan pun dan di mana pun melalui ponsel baik Android maupun iOS.[7]

---

[5] Nada Fajriastuti and Ady Arman, 'Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal', *Akuntansi Dan Manajemen*, 3 (2022), 148.

[6] Heri Irawan Ilfa Dianita.S and Andi Deah Salsabila Mulya, 'Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional', *Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.2 (2021), 147–58.

[7] Anita Tri and others, 'Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya', *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 3.0717 (2021), 1–12.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Literatur/ Landasan Teori

1. Pemahaman pengguna

Dalam melihat faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman pengguna maka teori yang digunakan adalah teori (Innovation Diffusion Theory - IDT) - Rogers (2003). Meskipun penelitian ini fokus pada pemahaman, IDT menyediakan lensa yang relevan untuk memahami bagaimana inovasi seperti Cardless Withdrawal disebarluaskan dan diterima oleh suatu populasi. Rogers (2003) dalam bukunya yang berjudul Diffusion of Innovation, Teori Difusi Inovasi menjelaskan bagaimana suatu inovasi diadopsi dan dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam anggota sistem sosial dengan jangka waktu tertentu. Teori ini mengatakan bahwa kecepatan sebuah inovasi dipengaruhi oleh empat elemen yaitu karakteristik inovasi, kanal komunikasi yang digunakan untuk mengkomunikasikan manfaat inovasi, waktu pertama inovasi diperkenalkan, dan sistem sosial tempat inovasi berdifusi. Semakin besar dan sulit sebuah inovasi, maka akan semakin lama waktu yang dibutuhkan dalam difusi. Lima karakteristik inovasi adalah relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability.[8]

a. *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif): Seberapa jauh fitur ini dirasakan lebih baik daripada ide sebelumnya (tarik tunai pakai kartu).

[8] Zalida Afni Suryafma, Yola Haryadi, Anda Dwi, 'Penerapan Innovation Diffusion Theory Terhadap Niat Mengadopsi Fintech Peer to Peer Lending', *Jurnal Akuntansi, Bisnis, Dan Ekonomi Indonesia*, 2.1 (2023), 2.

Jika keunggulan ini tidak dipahami, pemahaman dan adopsi akan terhambat.

Indikator:

1) Efisiensi yang lebih tinggi (waktu, biaya, tenaga)

2) Peningkatan kinerja atau hasil

3) Peningkatan kepuasan atau manfaat lainnya

4) Status atau prestise yang lebih tinggi

5) Penghematan ekonomi.

b. *Compatibility* (Kesesuaian): Seberapa jauh fitur ini dirasakan sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengguna.

Indikator:

1) Sesuai dengan norma dan nilai budaya yang berlaku

2) Sejalan dengan sistem kerja atau gaya hidup yang sudah ada

3) Mudah diintegrasikan dengan teknologi atau praktik lain

4) Tidak bertentangan dengan keyakinan atau kebiasaan.

c. *Complexity* (Kompleksitas): Seberapa sulit fitur ini dipahami dan digunakan. Fitur yang kompleks cenderung sulit dipahami.

Indikator:

1) Tingkat kesulitan dalam mempelajari inovasi

2) Jumlah keterampilan baru yang dibutuhkan

3) Tingkat kerumitan operasional.

4) Membutuhkan instruksi atau pelatihan yang ekstensif

d. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba): Seberapa jauh fitur ini dapat dicoba secara terbatas. Kemampuan untuk mencoba dapat meningkatkan pemahaman.

Indikator:

1) Kemungkinan untuk menguji coba inovasi tanpa komitmen penuh

2) Ketersediaan versi demo atau uji coba

3) Biaya dan risiko yang rendah dalam pengujian

4) Kemudahan untuk membatalkan pengadopsian jika tidak sesuai.

e. *Observability* (Kemungkinan Diamati): Seberapa mudah hasil penggunaan fitur ini dapat diamati oleh orang lain.

Indikator:

1) Visibilitas manfaat atau hasil inovasi

2) Kemudahan untuk mendemonstrasikan inovasi

3) Kemampuan untuk mengkomunikasikan keuntungan kepada orang lain

4) Adanya bukti nyata keberhasilan inovasi

2. Fitur Mobile Banking Cardless Withdrawal

a. Pengertian mobile banking

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. Mobile banking atau biasa disebut m-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan

kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi M-banking tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank.[9]

Teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan. Kehadiran sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah bertransaksi dari kantor cabang dari bank yang sama (atau secara terbatas dari bank berbeda) yang berada dimana saja. Pada perkembangan selanjutnya, sistem tersebut dilengkapi dengan mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri atau Automatic Teller Machine, biasa disebut dengan ATM. Melalui ATM memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus bergantung oleh jam kerja bank. Tidak puas dengan model pelayanan seperti itu, pihak bank juga mengembangkan layanan dengan telepon selular, yang dikenal dengan mobile banking.[10]

b. **Penggunaan mobile banking**

Bank menyediakan layanan Mobile Banking (M-Banking) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia dikantor cabang dan ATM. Dengan Mobile Banking, masyarakat tidak perlu lagi membuang waktu untuk

[9] N. Hadi, S., & Novi, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking', *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 2015, 1.
[10] Hadi, S., & Novi, 3.

mengantri di kantor-kantor bank atau ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun, kapanpun dengan mudah dan praktis melalui handphone. Contohnya adalah transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas Mobile banking berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data) maupun sms plain (sms manual) atau dikenal dengan SMS banking.[11]

c. **Manfaat mobile banking**

Manfaat mobile banking yaitu:[12]

(1) transfer dana antarrekening atau ke bank lain,
(2) informasi saldo dan mutasi rekening,
(3) pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air,
(4) telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain,
(5) pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain,
(6) layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.

[11] Rizki Amalia, Nurdin, Difa Restiti, 'Pengaruh Media Sosial Terhadap Pengetahuan Tentang Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)', *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3.2 (2021), 4.

[12] Wardana A, 'E-Banking (Issue October)', 2021, 93.

d. **Fitur-fitur layanan mobile banking**

Fitur-fitur layanan mobile banking antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian pulsa (pulsa tiket), dan berbagai fitur lainnya.[13]

e. **Fitur tarik tunai tanpa kartu**

Transaksi cardless ATM adalah penggunaan mesin ATM tanpa memasukkan kartu ATM namun dengan menekan tombol tertentu untuk memulai transaksi. Untuk otentikasi penggunanya dilakukan menggunakan biometric dan pin alfanumerik yang di dapat melalui OTP. Transaksi perbankan tanpa kartu (Cardless) adalah inovasi yang dikembangkan industri perbankan untuk mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi dengan pesatnya penggunaan teknologi telepon selular agar bisa melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu di ATM. Untuk Tarik tunai tanpa kartu di ATM nasabah hanya perlu mendapatkan kode penarikan melalui mobile banking. Kode tersebut dapat digunakan dengan cara mengakses ATM yang menampilkan menu Transaksi Tanpa Kartu, lalu memasukkan No HP yang terdaftar di mobile banking dan Kode Tarik Tunai lalu uang tunai akan keluar jika kode yang dimasukkan benar.[14]

[13] Otoritas Jaka Keuangan, 'Bijak Ber-Electronic Banking', 2015, p. 14.

[14] D. Erianto, M. T., Maulana, T., & Anggraini, 'PEngembangan Arsitektur Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Untuk Anggota Koperasi Pada Jaringan ATM Perbankan', 19 (2020), 3.

f. **Indikator fitur tarik tunai tanpa kartu**

Transaksi perbankan tanpa kartu (Cardless) adalah inovasi yang dikembangkan industri perbankan untuk mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi dengan pesatnya penggunaan teknologi telepon selular agar bisa melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu di ATM[15]

(1) Kemudahan transaksi keuangan

(2) Keamanan

(3) Transaksi lebih cepat

3. Perbankan Syariah dan BSI Mobile

1) Perbankan Syariah

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Undang-Undang Nomor21 Tahun 2008tentang Perbankan Syariah). Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.[16]

Industri perbankan syariah memiliki karakteristik umum yang melekat pada industri perbankan, yaitu industri yang padat regulasi, dan industri yang berdasarkan pada kepercayaan. Sistem perbankan syariah di

[15] Erianto, M. T., Maulana, T., & Anggraini, 4.

[16] Hani Werdi Apriyanti, 'Model Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Indonesia Pendahuluan Industri Keuangan Syariah Di Indonesia Mengalami Perkembangan Yang', *Ekonomi Islam*, 9 (2018), 83–104.

Indonesia dilaksanakan dengan sistem prinsip bagi hasil, mengedepankan nilai kebersamaan, ukhuwah, dan penghindaran unsur spekulatif dalam setiap transaksiny.[17] Dalam menjalankan kegiatan usahabank syariah berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Kegiatan usaha yang dijalankan oleh bank syariah tidak boleh mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram, dan zalim (sesuai prinsip syariah), harus mengandung nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan serta kemanfaatan (demokrasi ekonomi).

2) BSI Mobile

BSI Mobile merupakan fasilitas mobile bankingBank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. BSI Mobilememiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secaraonline. Aplikasi ini dapat diakses kapan pun dan di mana pun melalui ponsel baik Android maupun iOS(Bsi, n.d.) jenis layanan yang tersediadalam fitur layanan BSI Mobile, yaitu:[18]

a. Cek Saldo

   1)Informasi rekening

   2)Portofolio

   3) Saldo e-Money dan kurs

   4) daftar mutasi, dan tanggal mutasib.

b. Transfer DanaTransaksi transfer antar rekening BSM, Non BSM, QRIS, tariktunai.

[17] Alamsyah Halim, 'Perkembangan Dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan Dalam Menyongsong MEA 2015', *Ceramah Ilmiah Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI)*, 2012.

[18] Tri and others.

c. PembayaranTransaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon/HP, InstitusiPendidikan, Tiket, Asuransi, ecommerce, Internet/TV Cable,zakat/infaq, wakaf, BPJS, PDAM, Haji dan Umrah, PenerimaanNegara (MPN), Multi Payment).
d. PembelianTransaksi pembelian (Voucher HP, Token PLN, Top up danUpdate saldo e-money, paket data).
e. Ziswaf(zakat, infaq, qakaf, donasi, jadi berkah, kalkulatorzakat)
f. Rekening BaruBuka rekening (tabungan mabrur, tabungan mudharabah,tabungan wadiah)
g. Tarik tunaih. Layanan islami (juz amma, juz amma per ayat, asmaul husna,hikmah)
h. Fitur Islami (Jadwal Sholat, Lokasi Masjid, arah Kiblat danHikmah)
i. Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat. Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat.
j. Bagikan bukti transaksi ke media sosial.
k. Simpan transaksi menjadi menu favorit
l. Pengaturan akun Mobile Banking: Perubahan PIN/Bahasa, menufavorit. (Transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menufavorit) dan Pendaftaran Alamat Email Notifikasi Transaksi

B. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu rujukan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan, dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis,

namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian. penulis, berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Lisa Qamara, Fathiya Syahidah Nasution, Devia Maharani, Nurbaiti (2023)	Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile	Penerapan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi BSI Mobile memberikan kemudahan bagi nasabah yang menggunakannya. Dan Pelaksanaan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi BSI Mobile dengan memasukkan jumlah penarikan dan kode keamanan transaksi di aplikasi, lalu mengunjungi mesin ATM yang mendukung layanan tersebut untuk mengambil uang tunai.
2	Dinda seffiarindiani solehah (2024)	Analisis efektivitas pengguna transaksi tarik tunai Tanpa kartu atm (cardless)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu pada BSI Mobile diterima dengan baik oleh nasabah

		pada nasabah bsi generasi Milenial di purbalingga	generasi milenial karena memiliki persepsi kegunaan dan kemanfaatan yang tinggi. Fitur ini dinilai mampu memberikan kemudahan, menghemat waktu, serta meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi tanpa perlu khawatir kehilangan kartu ATM. Kesimpulannya, fitur cardless pada BSI Mobile efektif dalam memenuhi kebutuhan transaksi generasi milenial BSI di Kota Purbalingga
3	Aditya Dwi Prayoga(2023)	Analisis Pengaruh Keamanan Dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Cardless Withdrawal BSI	Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa keamanan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Cardless Withdrawal. Berdasarkan penelitian ini maka pihak Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu memberikan sosialisasi

			yang merata kepada nasabah terkait dengan fitur-fitur yang digunakan untuk memberikan keamanan,risiko,kenyamanan serta kemudahan saat bertransaksi agar nasabah nasabah bisa menggunakan layanan tersebut dengan nyaman dan aman.
4	Nofiani, Panca Windi (2023)	Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Keamanan Terhadap Minat Nasabah Generasi Z Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Fitur Layanan Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu)	Hasil penelitian ini diperoleh bahwa pengetahuan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI. Kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI. Resiko keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI. Secara simultan pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan

			resiko keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI.
5	Syafni Awaliyatuz Zahra (2024)	Pengaruh Kemudahaan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Cardless Withdrawal di BSI Mobile Pada Generasi Z	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kenyamanan dan kepercayaan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap hasil penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada BSI Mobile di generasi Z**.** Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi Bank Syariah Indonesia untuk mempertahankan dan memperbarui fitur *cardless withdrawal* serta menyediakan panduan atau tutorial yang jelas tentang cara penggunaannya di berbagai ***platform*** media sosial.
6	Intan Nuraeni, Lucky Nugroho, Dian Sugiarti (2024)	Kajian Knowledge Based Theory dalam Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank	hasil dari penelitian ini adalah kedua aplikasi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Namun demikian, BSI Mobile

		Konvensional (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia dan Bank Mandiri)	memiliki fitur yang lebih spesifik dan lengkap dalam memenuhi kebutuhan nasabah Muslim. implikasi meningkatkan pemahaman tentang perbedaan fasilitas mobile banking dan bagaimana layanan ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang merupakan suatu proses penelitian dengan mengambil data langsung dan melakukan wawancara dari tempat penelitian yaitu mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research). Field Research* yaitu penelitian lapangan yang dilakukan dengan mendatangi secara langsung lokasi penelitian tersebut. Penelitian ini dimaksudkan untuk peneliti bias memperoleh data secara langsung dan mendapatkan data sesuai dengan kebutuhan dari peneliti.

Penelitian ini juga termasuk dalam jenis penelitian kajian kepustakaan (*library research)*. *Library Research* adalah kajian kepustakaan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang ide-ide yang akan dipelajari atau dengan melakukan penelitian dengan mencari literatur bacaan yang berupa bahan-bahan pustaka, dokumen dan artikel atau jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni tahun 2025 s/d selesai. Lokasi penelitian ini di Universitas Islam Negeri Bukittinggi, Sumatera Barat.

C. Jenis dan Sumber Data

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau informan penelitian[19] melalui wawancara dengan mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpukan melalui membaca buku, dokumen, dan sumber lain yang terkait dengan subjek penelitian.[20]

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang digunakan untuk memberikan informasi tentang situasi atau kondisi penelitian. Informan penelitian ini adalah mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi. Pemilihan informan ini dilakukan secara akurat untuk mendapatkan infomasi yang tepat untuk penelitian tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara (interview) secara umum adalah suatu percakapan antara dua atau lebih orang yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber. Ada juga yang mengatakan bahwa definisi wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih,

---

[19] Titin Pramiyati, 'Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptualyang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil)', *Jurnal Simetris*, 8.2 (2017), 678.

[20] Faradiba Jabnabillah and Mahfudz Reza Fahlevi, 'Efektivitas Situs Web Pemerintah Sebagai Sumber Data Sekunder Bahan Ajar Perkuliahan Statistika', *Jurnal Sustainable*, 06 (2023), 59–70.

baik secara langsung maupun jarak jauh.[21] Adapun yang diwawancarai adalah mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi mencari data tentang hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya. Peneliti menggunakan metode ini untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang berasal pada dokumen tertulis, sesuai dengan keperluan penelitian, sekaligus pelengkap untuk mencari data-data yang lebih akurat dan konkret.

F. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yang didasarkan pada pernyataan keadaan dan ukuran kualitas (bersifat non statistik). Dengan demikian, data dilaporkan dengan menjabarkan, menerangkan, memberikan gambaran, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan secara langsung.

Setelah data dikumpulkan secara menyeluruh, tahap berikutnya adalah analisis data. Pada tahap ini, data diproses dan digunakan sehingga dapat dibuat kesimpulan yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

[21] Fadhilah Aisah Amini Asep Nanang Yuhana, 'Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor Dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa', *Jurnal Peneltian Pendidikan Islam*, 7.1 (2019), 92.

Menurut Miles dan Huberman terdapat beberapa aktivitas dalam analisis data yaitu:[22]

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Dalam catatan lapangan tertulis, reduksi data adalah proses pemilihan, fokus, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi "data mentah". Oleh karena itu, data yang telah direduksi akan memberi peneliti gambaran yang jelas. Anda dapat mengurangi ukuran dengan komputer mini atau dengan memasukkan kode ke komponen tertentu.

b. Penyajian Data (*Data Display)*

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menampilkan data. Penelitian kualitatif dapat menyajikan data dalam bentuk bagan, uraian singkat, diagram flowchart, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Teks naratif adalah cara yang paling umum untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dengan menampilkan data, sehingga lebih mudah untuk merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman, penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang dibuat hanyalah sementara dan akan berubah saat ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan yang dibuat pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti

[22] Huberman Miles, *Analisis Data Kualitatif* (Universitas Indonesia, 1992).

kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi merupakan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri yang berada di Sumatera Barat. UIN Bukittinggi diberi nama dari Syekh Muhammad Djamil Djambek, seorang ulama pelopor pembaruan Islam dari Sumatera Barat pada awal abad ke-20. Pada awalnya UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi bernama Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Bila melihat sejarah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), maka tidak akan terlepas dari pembicaraan mengenai sejarah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Imam Bonjol Padang, karena STAIN lahir dari adanya IAIN Imam Bonjol Padang. Dan bila berbicara tentang sejarah IAIN Imam Bonjol Padang maka tidak akan terlepas dari sejarah IAIN itu sendiri.

Gambar 4.1 *Gedung Rektorat UIN Bukittinggi*



Sumber: Web Uin Bukittinggi

IAIN merupakan perwujudan dari gagasan dan hasrat umat Islam yang merupakan mayoritas bangsa Indonesia untuk mencetak kader pemimpin Islam bagi keperluan perjuangan bangsa Indonesia.

Gagasan tersebut sudah tumbuh sejak zaman penjajahan Belanda. Almarhum Dr. Satiman Wirjosandjojo berusaha mendirikan pesantren luhur sebagai Lembaga Pendidikan Tinggi Agama. Akan tetapi usaha itu belum berhasil karena hambatan dari pihak Belanda. Pada tahun 1940 Persatuan Guru Agama Islam (PGAI) di Padang mendirikan Sekolah Islam Tinggi (SIT), tapi hanya berjalan sampai tahun 1942 karena pendudukan Jepang di Indonesia. Di zaman pendudukan Jepang, usaha mendirikan perguruan tinggi Islam terus dilakukan, hingga akhirnya pemerintah Jepang menjanjikan kepada umat Islam Indonesia untuk mendirikan Lembaga Pendidikan Tinggi Agama di Jakarta kemudian beberapa tokoh Islam segera mendirikan satu yayasan yang diketuai oleh Muhammad Hatta dan sekretarisnya Muhammad Natsir.

Pada tanggal 8 Juli 1945 (27 Rajab 1364 H) yayasan tersebut mendirikan Sekolah Tinggi Islam (STI) berkedudukan di Jakarta dengan pimpinannya Abdul Kahar Mudzakkir.

Akibat pindahnya pusat pemerintahan RI ke Yogyakarta, setelah merdeka (tahun 1946), maka STI pun ikut pindah dan berganti nama menjadi Universitas Islam Indonesia.(UII) terhitung mulai tanggal 22 maret 1948, dan diadakan penambahan-penambahan fakultas baru. Sehingga UII mempunyai empat fakultas, yaitu: 1) Fakultas Agama, 2) Fakultas Hukum, 3) Fakultas Ekonomi dan 4) Fakultas Pendidikan. Fakultas agama UII kemudian ditingkatkan dan dinegerikan menjadi PTAIN (Perguruan Tinggi Agama Islam

Negeri), berdasarkan peraturan pemerintah No. 34 tahun 1950 dengan tujuan memberikan pengajaran tingkat tinggi (Islam) dan menjadi pusat pengembangan serta pendalaman ilmu pengetahuan agama Islam. Pada Tahun 2014, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi telah alih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi sesuai dengan Keppres No. 181 Tahun 2014. Pada 8 Juni 2022, IAIN Bukittinggi telah beralih status menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi sesuai dengan Perpres RI No.85 Tahun 2022.[23]

Visi UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Menjadi Universitas Unggul dalam Keislaman dan Sains Teknologi Berbasis Kearifan Lokal yang Bertaraf Internasional Tahun 2047

Misi UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

a. Menyelenggarakan tridharma perguruan tinggi yang berbasis kearifan lokal dan bertaraf internasional
b. Mewujudkan sumber daya insani yang unggul
c. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan yang unggul dalam keislaman dan sains teknologi
d. Menyelenggarakan tata kelola perguruan tinggi yang kredibel, akuntabel, transparan, bertanggungjawab, adil, dan mandiri
e. Meningkatkan kerjasama bertaraf internasional

[23] 'Website UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi'.

Tujuan UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

a. Menghasilkan tridharma perguruan tinggi yang berbasis kearifan lokal dan bertaraf internasional
b. Menghasilkan sumber daya insani yang unggul
c. Menghasilkan produktivitas dan daya saing pendidikan yang unggul dalam keislaman dan sains teknologi
d. Menghasilkan tata kelola perguruan tinggi yang kredibel akuntabel, transparan, bertanggungjawab, adil, dan mandiri
e. Menghasilkan kerjasama bertaraf internasional

2. Profil Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.12 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi, organisasi institut terdiri dari organ pengelola, organ pertimbangan dan organ pengawasan. Organ pengelola terdiri dari: a). Rektor dan Wakil Rektor, b). Fakultas, c). Biro Administrasi Umum, Akademik, dan Kemahasiswaan, d). Lembaga, dan e). Unit Pelaksana Teknis. Institut Agama Islam Negeri Bekittinggi terdapat empat fakultas yaitu: Fakultas Syariah (FSYAR), Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTIK), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), dan Fakultas Ushuluddin Adab dan Da'wah (FUAD).

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Bukittinggi terdiri dari tujuh jurusan/program studi; 1) Jurusan DIII Perbankan Syariah, 2) Jurusan Ekonomi Islam Strata 1, 3) Jurusan Perbankan Syariah Strata 1, 4). Jurusan Akuntansi Syariah, 5). Jurusan Parawisata Syariah, 6). Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, dan 7). Jurusan Manajemen Bisnis Syariah. Dimana

jurusan/program DIII Perbankan Syariah merupakan jurusan yang paling awal dengan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: DJ.I/178/2007 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri Tahun 2007, kemudian pada tahun 2008 diperpanjang dengan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: DJ.I/385/2008 tentang Perpanjang Izin Penyelenggaaan Program Studi Pada Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI). Dengan keluarnya izin penyelenggaraan program studi DIII Perbankan Syariah diikuti dengan Izin Penyelenggaran prodi Ekonomi Islam dengan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: 495 Tahun 2012 Tentang Perpanjangan Izin Penyelenggaraan Program Studi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Pada tanggal 15 Januari 2014 keluar lagi Izin Penyelenggaraan Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah S1 dengan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Negeri Nomor: 167 Tahun 2014 tentang Izin Penyelenggaraan Program waktu itu berada di bawah Jurusan Ekonomi Islam, yang merupakan cikal bakal Studi Pada Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Syech M. Djamil Djambek Bukittinggi Tahun 2014. Program Studi DIII Perbankan Syariah, program studi Ekonomi Islam dan program Studi Perbankan Syariah S1, pada lahirnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UINBukittinggi.

Dengan adanya perubahan status ini melalui Peraturan Presiden RI No.181 Tahun 2014, yang secara nasional, Launching 10 STAIN menjadi IAIN diselenggarakan pada tanggal 19 Desember 2014 di Istana Negara oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo. Jurusan Ekonomi Islam berubah

menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Bukittinggi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mempunyai tiga jurusan: 1). Jurusan DII Perbankan Syariah, 2). Jurusan Ekonomi Islam (S1), dan 3). Jurusan Perbankan Syariah (S1). Kemudian pada tanggal 23 juni 2016 keluar Izin Penyelenggaraan Akuntansi Syariah (S1) dengan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: 3542/Tahun/2016 Tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi Akuntansi Syariah Pada Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi. Kemudian diikuti dengan tiga Jurusan/Program Studi lagi yaitu; 1). Program Studi Pariwisata Syariah, 2). Program Studi Haji dan Umrah, 3). Program Studi Bisnis Syariah, dengan Keputusan Direktoral Jenderal Pendidikan Islam Nomor: 107 Tahun 2017 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi pada Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi.[24]

Visi, Misi dan Tujuan Fakultas Ekonomi Islam

Berikut ini adalah visi, misi, dan tujuan Fakultas Ekonomi Islam UIN Bukittinggi, yaitu:[25]

Visi

"Menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang Unggul Bereputasi Internasional dengan Mengedepankan Nilai – Nilai Islam pada Tahun 2047"

[24] Sumber Website Febi.uinbukittinggi, 'Sejarah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Bukittinggi'.

[25] Febi.uinbukittinggi, Visi, Misi dan Tujuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Bukittinggi.

Misi

a. Mewujudkan Sumber Daya Insani yang Unggul dengan Kompentensi Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Islam
b. Menyelenggarakan Tridarma Perguruan Tinggi dibidang Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi yang Berbasis Integrasi Keilmuan dan Keislaman yang Bertaraf Internasional
c. Menyelenggarakan Tatakelola Fakultas yang Mengacu pada Prinsip-Prinsip *Good Governance University*
d. Meningkatkan Kerjasama yang Bertaraf Nasional dan Internasional

Tujuan

a. Menghasilkan Sumber Daya Insani yang Unggul dengan Kompentensi Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Islam
b. Mewujudkan Tridarma Perguruan Tinggi dibidang Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi yang Berbasis Integrasi Keilmuan dan Keislaman yang Bertaraf Internasional
c. Mewujudkan Tata kelola Fakultas dengan Prinsip-Prinsip *Good Governance University*
d. Mewujudkan Sinergi Kegiatan dilevel Nasional dan Internasional

Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Bisnis Islam



Gambar 4.2 *Struktur Organisasi FEBI UIN Bukittinggi*

Akreditasi Perbankan Syariah UIN Bukittinggi

Perkumpulan lembaga akreditasi mandiri ekonomi manajemen bisnis dan akuntansi, berdasarkan keputusan LAMEMBA No. 111/DE/A.5/AR.10/XII/2022, menyatakan bahwa program studi Perbankan Syariah pada program sarjana Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Kabupaten Agam Terakreditas dengan peringkat Baik Sekali. Sertifikat akreditasi ini berlaku 5 (lima) tahun sejak tanggal 29 Desember 2022 sampai dengan 29 Desember 2027. Jakarta, 29 Desember 2022 tertanda tangani Dewan Eksekutif Prof. Dr. Ina, S.E., M.T.[26]

B. Informan Penelitian

Penentuan jumlah informan dalam wawancara penelitian kualitatif tidak didasarkan pada angka tetap, melainkan berorientasi pada pencapaian saturasi data. Prinsip ini menegaskan bahwa wawancara dihentikan Ketika

[26] Website UIN.Bukittinggi, 'Akreditasi Perbankan Syariah Tahun 2022-2027'.

tidak ada lagi informasi atau tema baru yang muncul dari data yang terkumpul.[27] Artinya sampel dianggap memadai ketika tidak ada temuan baru yang signifikan dari penambahan informan.

Beberapa literatur menyarankan jumlah yang bervariasi sebagai panduan awal, meskipun tetap menekankan pentingnya saturasi data. Seperti bonce dan johnson dalam penelitiannya menemukan bahwa saturasi tematik sering tercapai pada 12 wawancara. Oleh karena itu, jumlah 20 responden dari penulis dapat dikatakan memadai bahkan mungkin lebih dari cukup, karena proses wawancara telah menggali informasi secara mendalam hingga mencapai saturasi data.

Berikut ini informan penelitian yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 *Profil Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021*

No	**Nama**	**Kelas**	**Angkatan**	**Tanggal Penelitian**
1	Putri Anjelika	I	2021	12 Juli 2025
2	Indra Ramadhan	E	2021	11 Juli 2025
3	Miftahul Hasanah	C	2021	11 Juli 2025
4	Vinalia Agustina Riyanti	H	2021	11 Juli 2025
5	Alhadziq Ibnu Yunus	H	2021	11 Juli 2025

[27] L Johnson G Guest, A Bounce, 'Berapa Banyak Wawancara Yang Cukup? Sebuah Eksperimen Dengan Saturasi Dan Variabilitas Data', *Metode Lapangan*, 18.1 (2006), 59–82.

6	Harisyamdanu	H	2021	11 Juli 2025
7	Huswatun Hasanah	D	2021	12 Juli 2025
8	Muhammad Fauzan	C	2021	12 Juli 2025
9	Anisa Amanda	E	2021	10 Juli 2025
10	Rahmi Fitria	E	2021	12 Juli 2025
11	Ririn	E	2021	12 Juli 2025
12	Intan Cahyani	E	2021	12 Juli 2025
13	Devia Roza	D	2021	11 Juli 2025
14	Anisa Arsandi	B	2021	11 Juli 2025
15	Feri Irawan	A	2021	10 Juli 2025
16	Teguh Kurnia	A	2021	10 Juli 2025
17	Vivi Latifa	D	2021	10 Juli 2025
18	Fariza	F	2021	10 Juli 2025
19	Arfan Surya Syahputra	E	2021	10 Juli 2025
20	Rahmanita Paramanda	F	2021	10 Juli 2025

Sumber: Wawancara dengan Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021

C. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yaitu:

1. **Pemahaman Awal dan Tingkat Penggunaan Fitur Cardless Withdrawal**

   Hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai tingkat pengetahuan informan tentang fitur *Cardless Withdrawal* dan pengalaman mereka dalam menggunakannya, yaitu:

a. Pengetahuan tentang Fitur *Cardless Withdrawal*

Pada tahap awal wawancara, informan ditanya mengenai pengetahuan mereka tentang fitur *Cardless Withdrawal*. Mayoritas informan, yaitu 18 dari 20 orang (90%), menyatakan mengetahui fitur ini. Ini menunjukkan tingkat kesadaran yang tinggi di kalangan mahasiswa Perbankan Syariah. Namun, dua informan, Putri Anjelika dan Ririn, mengaku belum terlalu familiar. Pewawancara bertanya mengenai apakah sudah familiar atau mengetahui fitur Cardless Withdrawal (tarik tunai tanpa kartu) yang ada di BSI Mobile Banking.

Putri Anjelika mengatakan:

"*Jujur, saya pernah dengar sekilas tapi belum terlalu familiar. Jadi belum tahu detailnya itu fitur apa."*[28]

Hasil wawancara dengan Putri Anjelika dapat disimpulkan bahwa informan belum terlalu mengenal fiur ini

Indra Ramadhan mengatakan:

"Oh, ya, saya tahu.. Itu fitur tarik tunai tanpa kartu kan?"[29]

Hasil wawancara dengan Indra Ramadhan dapat disimpulkan bahwa informan tahu tentang fitur *cardless withdrawal.*

[28] Putri Anjelika, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.
[29] Indra Ramadhan, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

b. Sumber Informasi Awal

Informan memperoleh informasi mengenai fitur Cardless Withdrawal dari berbagai sumber. Sembilan informan mengetahui dari iklan atau promosi resmi BSI, baik melalui aplikasi, media massa, maupun spanduk. Delapan informan mendapatkan informasi dari rekomendasi teman atau keluarga, menunjukkan peran penting komunikasi interpersonal dalam difusi inovasi.[30] Dua informan (Feri Irawan dan Teguh Kurnia) menemukan informasi dari media sosial atau tutorial *online*.

Pewawancara bertanya mengenai jika sudah tahu, dari mana pertama kali mengetahui tentang fitur ini, apakah dari iklan, teman, media sosial, tutorial, atau sumber lainnya Indra Ramadhan mengatakan:

> *"Kalau saya pertama tahu justru dari iklannya BSI di YouTube dan Instagram. Terus pernah juga dengar teman-teman bahas."*[31]

Hasil wawancara dengan Indra Ramadhan dapat disimpulkan bahwa informan tahu tentang fitur *cardless withdrawal* dari iklannya BSI di youtube dan Instagram dan teman-teman juga pernah bahas.

Miftahul Hasanah mengatakan:

[30] M Hanafiah, Soomro, 'Situasi Perusahaan Teknologi Dalam Industri 4.0 Dan Inovasi Terbuka. Jurnal Inovasi Terbuka: Teknologi, Pasar, Dan Kompleksitas.', 7.1 (2021), 20.

[31] Indra Ramadhan.

"Saya tahu dari teman-teman di kampus. Mereka sering cerita kalau lagi lupa bawa dompet atau kartu."[32]

Hasil wawancara dengan Miftahul Hasanah dapat disimpulkan bahwa informan tahu tentang fitur *cardless withdrawal* dari teman-teman kampus mereka sering cerita ketika lupa bawa kartu menggunakan fitur *cardless withdrawal.*

c. Pemahaman Definisi Cardless Withdrawal

Secara umum, pemahaman informan tentang fitur *Cardless Withdrawal* sangat akurat. Mereka mendefinisikannya sebagai kemampuan untuk melakukan penarikan tunai dari mesin ATM tanpa memerlukan kartu debit fisik, melainkan melalui kode transaksi yang dihasilkan dari aplikasi BSI Mobile Banking. Hasil wawancara didapatkan bahwa Muhammad Fauzan mengatakan:

"Menurut saya, itu fitur di BSI Mobile yang memungkinkan kita ambil uang di ATM tanpa kartu. Cukup pakai kode OTP yang muncul di aplikasi. Jadi nggak perlu kartu fisik."[33]

Hasil wawancara dengan Muhammad Fauzan dapat disimpulkan bahwa informan tahu tentang fitur *cardless withdrawal* dengan pakai kode aja tanpa harus menggunakan kartu

Harisyamdanu juga mengatakan:

"Kalau saya pahamnya sih, itu fitur buat narik uang di ATM BSI tanpa harus masukin kartu debit. Kita cuma butuh HP aja buat dapetin kode penarikannya."[34]

[32] Miftahul Hasanah, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.
[33] Muhammad Fauzan, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.
[34] Harisyamdanu, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

Hasil wawancara dengan Harisyamdanu dapat disimpulkan bahwa informan tahu tentang fitur *cardless withdrawal* dan paham mengenai fitur tersebut tanpa harus masukin kartu Cuma menggunakan hp saja.

d. Tingkat Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal*

Pewawancara menanyakan pernahkah menggunakan fitur Cardless Withdrawal untuk transaksi tarik tunai hasil penelitian yang didapatkan Sebanyak 13 informan (65%) telah menggunakan fitur Cardless Withdrawal untuk transaksi tarik tunai. Frekuensi penggunaan bervariasi dari 1 hingga 5 kali. Vinalia Agustina Riyanti mengatakan:

> *"Sudah pernah. Hmm, kalau tidak salah sih sudah sekitar 2 atau 3 kali"*[35]

Hasil wawancara dengan Vinalia Agustina riyanti dapat disimpukan bahwa informan sudah menggunakan fitur *cardless withdrawal* sebanyak 2 atau 3 kali.

Namun, 7 informan (35%) belum pernah menggunakan fitur ini. Alasan utama yang mereka berikan meliputi:

Menurut Devia Roza:

> *"Sebenarnya bukan nggak tahu caranya, cuma memang belum pernah butuh aja sih. Saya lebih nyaman pakai kartu*

[35] Vinalia Agustina Riyanti, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

saja karena sudah kebiasaan dari dulu. Belum kepikiran mau coba yang tanpa kartu."[36]

Hasil wawancara dengan Devia Roza dapat disimpulkan bahwa informan belum menggunakan fitur *cardless withdrawal* karena lebih nyaman menggunakan kartu.

Ririn juga mengatakan:

"Saya memang belum pernah pakai. Sebenarnya saya kurang tahu juga caranya gimana, belum sempat cari tahu lebih jauh."[37]

Hasil wawancara dengan Ririn dapat disimpulkan bahwa informan belum pernah menggunakan fitur *cardless withdrawal* karena belum tahu cara pakainya dan informan belum ada niatan mencari tahu fitur tersebut.

Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi telah dikenal luas, faktor kebiasaan dan persepsi kebutuhan masih menjadi penghalang adopsi bagi sebagian pengguna.[38]

[36] Devia Roza, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.
[37] Ririn, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.
[38] S Rogers, R. D., & Monsell, 'Pelajaran Untuk Pedoman Dari Difusi Inovasi', *Jurnal Komisi Gabungan Tentang Kualitas*, 21.7 (1995), 324–28.

2. Pengalaman dan Persepsi Berdasarkan Indikator Teori Inovasi

Hasil penelitian mengenai persepsi dan pengalaman informan terhadap fitur *Cardless Withdrawal* berdasarkan lima indikator Teori Difusi Inovasi Rogers, yaitu:

1) Keunggulan Relatif *(Relative Advantage)*

Informan yang telah menggunakan fitur *Cardless Withdrawal* secara konsisten merasakan keunggulan relatif yang signifikan dibandingkan dengan metode tarik tunai menggunakan kartu debit.

a. Keuntungan Utama

Pewawancara menanyakan: "Dibandingkan dengan tarik tunai menggunakan kartu debit, apa keuntungan utama yang Anda rasakan dari fitur Cardless Withdrawal ini?" Keuntungan utama yang paling sering disebut adalah kepraktisan dan kemudahan karena tidak perlu membawa kartu fisik. Hasil wawancara dengan Alhadziq Ibnu Yunus mengatakan:

> *"Keuntungan utamanya jelas, praktis banget dan nggak perlu bawa kartu. Kadang kan kita lupa bawa dompet atau kartunya ketinggalan. Nah, fitur ini nolong banget di kondisi kayak gitu."*[39]

Hasil wawancara dengan Alhadziq dapat disimpulkan bahwa keuntungan dari fitur *Cardless Withdrawal* sangat jelas tanpa memakai kartu dan fitur ini sangat berguna saat lupa

[39] Alhadziq Ibnu Yunus, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

membawa kartu ATM. Hal ini sesuai dengan teori keunggulan relative dimana informan Alhadziq secara konsisten merasakan keunggulan relative yang signifikan dibandingkan dengan metode tarik tunai menggunakan kartu debit.

Huswatun Hasanah juga mengatakan:

> *"Nggak perlu takut kartu ketelan ATM juga sih, itu yang paling utama buat saya. Lebih aman rasanya."*[40]

Hasil wawancara dengan Huswatun Hasanah dapat disimpulkan bahwa keberadaan fitur *cardless withdrawal* sangat berguna karena aman menggunakan fitur tersebut tanpa takut kartu ketelan. Hal ini sesuai dengan teori keunggulan relative dimana informan Huswatun Hasanah secara konsisten merasakan keunggulan relative yang signifikan dibandingkan dengan metode tarik tunai menggunakan kartu debit.

b. Efisiensi (Waktu dan Tenaga)

Pewawancara bertanya: "Menurut Anda, apakah fitur ini lebih efisien (menghemat waktu atau tenaga) dibandingkan cara tarik tunai tradisional? Dan mengapa?" Mayoritas informan menilai fitur ini lebih efisien dari segi waktu dan tenaga. Hasil penelitian dengan Alhadziq Ibnu Yunus:

> *"Sangat efisien! Menghemat waktu banget karena nggak perlu masukin kartu, nunggu loading, terus ngeluarin*

[40] Huswatun Hasanah, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

> *kartu lagi. Cuma masukkan kode, uang langsung keluar. Prosesnya lebih cepat."*[41]

Hasil wawancara dengan Alhadziq Ibnu Yunus disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* itu sangat efisien dalam menggunakannya apalagi dapat menghemat waktu karena hanya memasukkan kode uang keluar tanpa harus masukin kartu, nunggu loading, terus ngeluarin kartu lagi itu membuat waktu yang lama. Hal ini sesuai dengan teori keunggulan relative dimana informan Alhadziq secara konsisten merasakan keunggulan relative yang signifikan yaitu sangat efisien menggunakan fitur tersebut dibandingkan dengan metode tarik tunai menggunakan kartu debit.

Feri Irawan mengatakan:

> *"Iya, efisien. Kalau pakai kartu kan harus masukkan PIN dulu, pilih menu, baru jumlah. Kalau ini kan kode aja, langsung ke tujuan."*[42]

Hasil wawancara dengan Feri Irawan dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* juga efisien karena fitur ini masukkan kode aja lalu uang keluar. Hal ini sesuai dengan teori keunggulan relative dimana informan Feri Irawan secara konsisten merasakan keunggulan *relative* yang signifikan

[41] Alhadziq Ibnu Yunus.
[42] Feri Irawan, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

dibandingkan dengan metode tarik tunai menggunakan kartu debit.

c. Manfaat Tambahan (Keamanan dan Kenyamanan)

Pewawancara bertanya: "Apakah fitur ini memberikan manfaat lain yang tidak Anda dapatkan dari metode tarik tunai biasa, misalnya dari segi keamanan atau kenyamanan?" Selain efisiensi, informan juga merasakan manfaat lain yang tidak didapatkan dari metode tarik tunai biasa, hal ini sesuai yang dikatakan Teguh Kurnia:

> *"Dari segi keamanan jelas sih. Kartu saya kan jadi nggak perlu keluar-masuk mesin ATM, jadi mengurangi risiko kartu rusak atau kejahatan skimming. Itu yang saya paling rasain."*[43]

Hasil wawancara dengan Teguh Kurnia dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* memiliki manfaat tambahan yaitu keamanan fitur jadi lebih jelas, karena fitur ini hanya tidak perlu kartu keluar masuk dan juga menghindari kejahatan yang terjadi. Hal ini sesuai dengan teori keunggulan relative dimana informan secara konsisten merasakan keunggulan relative adanya keamanan dalam menggunakan fitur ini yang signifikan dibandingkan dengan metode tarik tunai menggunakan kartu debit.

Arfan Surya Syahputra juga mengatakan:

[43] Teguh Kurnia, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

> *"Kenyamanan sih. Jadi kalau lagi buru-buru atau pas antri, nggak perlu ribet cari-cari kartu di dompet. Langsung buka HP aja."*[44]

Hasil wawancara dengan Arfan Surya Syaputra dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* nyaman digunakan karena fitur ini ngak perlu ribet cari kartu di dompet melainkan langung buka hp saja. Hal ini sesuai dengan teori keunggulan relative dimana informan Informan secara konsisten merasakan keunggulan relative yang signifikan yaitu merasa nyaman digunakan dibandingkan dengan metode tarik tunai menggunakan kartu debit.

Temuan ini konsisten dengan literatur yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) merupakan pendorong utama adopsi teknologi baru.[45] Keunggulan dalam kepraktisan, efisiensi, dan keamanan secara kolektif meningkatkan nilai relatif fitur ini di mata pengguna.

2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Fitur *Cardless Withdrawal* secara umum dianggap sesuai dengan cara informan melakukan transaksi perbankan sehari-hari dan kebiasaan finansial mereka.

---

[44] Arfan Surya Syaputra, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

[45] mahardika Wicaksono Putra, 'Pengaruh Perceived Benefits and Trust Terhadap Minat Dalam Menggunakan QRIS Dengan Financial Literacy Sebagai Variabel Moderasi Pada Gen X Dan Generasi Milenial Di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Timur', 2024.

a. Kesesuaian dengan Kebiasaan Perbankan

Pewawancara bertanya: "Menurut Anda, apakah fitur *Cardless Withdrawal* ini sesuai dengan cara Anda biasa melakukan transaksi perbankan atau kebiasaan keuangan Anda sehari-hari?" Bagi sebagian besar informan yang sudah terbiasa dengan penggunaan *mobile banking* untuk berbagai transaksi, fitur ini terasa sebagai perpanjangan alami dari kebiasaan mereka. Seperti yang dikatakan oleh Miftahul Hasanah:

> *"Sangat sesuai. Karena saya memang sudah sering pakai mobile banking untuk transaksi lain seperti transfer atau bayar-bayar. Jadi ini cuma nambah fitur yang makin memudahkan aktivitas saya sehari-hari."*[46]

Hasil wawancara dengan Miftahul Hasanah dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* sangat sesuai untuk melakukan transaksi seperti transfer atau bayar-bayar jadi fitur tersebut memudahkan dalam melakukan transaksi. Hal ini sesuai dengan teori kesesuaian (*Compatibility*) bahwa fitur *Cardless Withdrawal* secara umum dianggap sesuai dengan cara informan melakukan transaksi perbankan sehari-hari dan kebiasaan finansial mereka seperti informan Miftahul Hasanah melakukan transaksi dengan tranfer atau bayar-bayar.

Rahmanita Paramanda juga mengatakan:

[46] Miftahul Hasanah.

> *"Iya, cocok banget. Apalagi saya kan seringnya cuma pakai HP untuk transaksi, jadi kalau tarik tunai juga bisa pakai HP itu nilai plus."*[47]

Hasil wawancara dengan Rahmanita Paramanda dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* sangat cocok untuk melakukan transaksi karena sering transaksi menggunakan hp. Hal ini sesuai dengan teori kesesuaian (*Compatibility*) bahwa fitur *Cardless Withdrawal* secara umum dianggap sesuai atau cocok dengan cara informan melakukan transaksi perbankan sehari-hari dan kebiasaan finansial mereka seperti informan Rahmanita Paramanda melakukan transaksi lebih sering menggunakan hp.

b. Adaptasi dengan Perangkat dan Aplikasi

Hasil penelitian mengenai pertanyaan yang diajukan penulis tentang "Apakah penggunaan fitur ini mudah diadaptasi dengan perangkat atau aplikasi yang sudah Anda gunakan (misalnya, *smartphone* Anda)?" Penggunaan fitur ini dinilai mudah diadaptasi dengan perangkat *smartphone* dan aplikasi BSI Mobile Banking yang sudah dimiliki informan. Hal ini sesuai yang dikatan oleh Vinalia Agustina Riyanti:

> *"Mudah diadaptasi kok. Aplikasi BSI Mobile di smartphone saya lancar, jadi nggak ada masalah buat pakai fitur ini."*[48]

[47] Rahmanita Paramanda, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.
[48] Agustina Riyanti.

Hasil wawancara dengan Agustina Riyanti dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* mudah diadaptasi dengan menggunakan aplikasi BSI *Mobile* dan lancar saat digunakan. Hal ini sesuai dengan teori kesesuaian (*Compatibility*) bahwa fitur *Cardless Withdrawal* secara umum dianggap sesuai dengan cara informan melakukan transaksi perbankan sehari-hari dan kebiasaan finansial mereka seperti informan Agustina Riyanti melakukan transaksi dengan aplikasi BSI Mobile menggunakan fitur tersebut.

c. Kesesuaian dengan Pengetahuan dan Nilai (Mahasiswa Perbankan Syariah)

Indikator ini Pewawancara bertanya mengenai "Apakah fitur ini sejalan dengan pengetahuan atau nilai-nilai yang Anda miliki, terutama sebagai mahasiswa Perbankan Syariah?" Sebagai mahasiswa Perbankan Syariah, informan melihat fitur ini sejalan dengan pengetahuan dan nilai-nilai yang mereka miliki terkait perkembangan perbankan syariah yang modern.

Menurut Anisa Amanda:

> *"Menurut saya, sangat sejalan. Ini menunjukkan BSI nggak ketinggalan zaman dan terus berinovasi untuk memudahkan nasabah, sejalan dengan prinsip layanan syariah yang rahmatan lil alamin, memudahkan umat. Jadi nggak ada yang bertentangan."*[49]

[49] Anisa Amanda, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

Hasil wawancara dengan Anisa Amanda dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* sangat sejalan dengan nilai perbankan syariah. Hal ini sesuai dengan teori kesesuaian (*Compatibility*) bahwa fitur *Cardless Withdrawal* secara umum dianggap sesuai dengan nilai perbankan syariah seperti informan Anisa Amanda yang mengatakan fitur ini sejalan dengan prinsip layanan syariah yang memudahkan umat.

Kesesuaian nilai ini sangat krusial dalam adopsi inovasi di sektor syariah hal ini sesuai dengan penelitian Indra Wijaya tahun 2023.[50]

3) Kerumitan (*Complexity)*

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas informan menilai tingkat kerumitan fitur *Cardless Withdrawal* tergolong rendah atau mudah dipahami dan digunakan.

a. Penilaian Tingkat Kerumitan

Pewawancara mengatakan: "Bagaimana Anda menilai tingkat kerumitan fitur Cardless Withdrawal? Apakah mudah atau sulit untuk dipahami dan digunakan?" Rahmi Fitria menjawab:

[50] Indra Wijaya Rina Sepriana, 'Pengujian Validitas Modul Interaktif Simulasi Dan Komunikasi Digital Berbasis Macromedia Director MX', *Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan*, 1.1 (2023), 13–19.

> *"Menurut saya sangat mudah dipahami. Langkah-langkahnya jelas di aplikasi. Cukup ikuti, terus masukin kode di ATM. Nggak ada yang terlalu bikin pusing."*[51]

Hasil wawancara dengan Rahmi Fitria dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* sangat mudah dipahami untuk melakukan transaksi dan Langkah-langkahnya jelas di aplikasi. Hal ini sesuai dengan teori kerumitan *(complexity*) bahwa fitur *Cardless Withdrawal* secara umum menunjukkan mayoritas informan menilai tingkat kerumitan fitur *Cardless Withdrawal* tergolong rendah atau mudah dipahami dan digunakan seperti informan Rahmi Fitria yang mengatakan langkah-langkah fitur tersebut jelas di aplikasi.

Teguh Kurnia juga mengatakan:

> *"Lumayan gampang kok, asal kita teliti aja baca instruksinya di aplikasi."*[52]

Hasil wawancara dengan Teguh Kurnia dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* lumayan gampang digunakan sesuaikan dengan instruksi yang ada di aplikasi. Hal ini sesuai dengan teori kerumitan *(complexity*) bahwa fitur *Cardless Withdrawal* secara umum menunjukkan mayoritas informan menilai tingkat kerumitan fitur *Cardless Withdrawal* mudah dipahami dan digunakan seperti informan

[51] Rahmi Fitria, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.
[52] Teguh Kurnia.

Teguh Kurnia yang mengatakan langkah-langkah fitur tersebut gampang ikuti aja instruksinya.

b. Langkah-langkah yang Membingungkan

Pewawancara bertanya kepada informan "Adakah langkah-langkah yang menurut Anda terlalu rumit atau membingungkan saat menggunakan fitur ini? Mohon jelaskan." Meskipun secara umum mudah, ada beberapa informan yang mengakui adanya sedikit kebingungan pada penggunaan pertama kali, khususnya terkait urutan memasukkan kode di mesin ATM. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dengan Indra Ramadhan mengatakan:

> *"Waktu pertama kali coba, saya sempat agak bingung pas di ATM, harus masukkan kode yang mana dulu. Kode dari aplikasi atau PIN ATM kita. Tapi setelah sekali coba, langsung paham sih. Itu aja mungkin yang sedikit tricky di awal."*[53]

Hasil wawancara dengan Indra Ramadhan dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* awal menggunakannya ragu tapi setelah di coba lagi baru bisa. Hal ini sesuai dengan teori kerumitan *(complexity*) bahwa fitur *Cardless Withdrawal* secara umum menunjukkan mayoritas

[53] Indra Ramadhan.

informan menilai tingkat kerumitan fitur *Cardless Withdrawal* tergolong mudah dipahami setelah digunakan berkali-kali.

Harisyamdanu mengatakan:

> *"Nggak ada yang rumit banget sih, cuma kadang kalau sinyal kurang bagus pas mau ambil kode, itu jadi agak lama aja. Tapi secara proses nggak ada yang susah."*[54]

Hasil wawancara dengan Harisyamdanu dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* sangat mudah dipahami untuk melakukan transaksi namun kadang sinyal terkendala tetapi secara proses itu mudah. Hal ini sesuai dengan teori kerumitan *(complexity*) bahwa fitur *Cardless Withdrawal* secara umum menunjukkan mayoritas informan menilai tingkat kerumitan fitur *Cardless Withdrawal* tergolong rendah atau mudah dipahami dan digunakan seperti informan Harisyamdanu yang mengatakan proses fitur *cardless withdrawal* itu mudah.

c. Kebutuhan Bantuan/Panduan Khusus

Pewawancara bertanya: "Apakah Anda membutuhkan bantuan atau panduan khusus untuk bisa menggunakan fitur ini pertama kali?" Sebagian besar informan tidak membutuhkan bantuan atau panduan khusus yang ekstensif. Hal ini sesuai dengan penelitian penulis dengan

Feri Irawan yang mengatakan:

[54] Harisyamdanu.

> *"Nggak terlalu butuh bantuan khusus sih. Saya cuma lihat panduan singkat di aplikasi, terus langsung coba sendiri. Cukup jelas instruksinya."*[55]

Hasil wawancara dengan Feri Irawan dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* sangat mudah dipahami untuk melakukan transaksi dan Langkah-langkahnya jelas di aplikasi. Hal ini sesuai dengan teori kerumitan *(complexity*) bahwa fitur *Cardless Withdrawal* secara umum menunjukkan mayoritas informan menilai tingkat kerumitan fitur *Cardless Withdrawal* tergolong rendah atau mudah dipahami dan digunakan seperti informan Feri Irawan yang mengatakan menggunakan fitur *cardless withdrawal* sangat mudah dipahami hanya melihat panduan singkat di aplikasi.

Namun, bagi informan yang belum pernah menggunakan (seperti Putri Anjelika dan Ririn), panduan visual yang lebih komprehensif atau demo singkat mungkin akan sangat membantu. Tingkat kerumitan yang rendah ini merupakan faktor kunci dalam mendorong adopsi teknologi.[56]

4) Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Hasil penelitian menunjukkan Informan yang telah menggunakan fitur ini menyatakan bahwa *Cardless Withdrawal*

[55] Feri Irawan.
[56] Hanafiah, Soomro.

mudah untuk dicoba, yang merupakan atribut positif dalam difusi inovasi.

a. Kemudahan Mencoba

Pewawancara mengatakan: "Sebelum memutuskan untuk sering menggunakannya, apakah Anda merasa mudah untuk mencoba fitur *Cardless Withdrawal* ini?". Hasil penelitian dengan Intan Cahyani mengatakan:

> *"Iya, sangat mudah untuk nyoba. Nggak ada keraguan buat nyoba, karena kan cuma transaksi tarik tunai biasa, cuma beda cara aja. Nggak ada risiko yang gimana-gimana."*[57]

Hasil wawancara dengan Intan Cahyani dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* sangat mudah untuk dicoba dalam melakukan transaksi Tarik tunai. Hal ini sesuai dengan teori kemungkinan dicoba (*Trialability*) Informan yang telah menggunakan fitur ini menyatakan bahwa *Cardless Withdrawal* mudah untuk dicoba, yang merupakan atribut positif dalam difusi inovasi seperti informan Intan Cahyani yang mengatakan fitur tersebut mudah untuk dicoba dan tidak ada keraguan dalam mencoba.

Muhammad Fauzan juga mengatakan:

> *"Gampang dicoba kok. Saya cuma mikir, kalau nggak dicoba, nggak tahu manfaatnya."*[58]

[57] Intan Cahyani, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.
[58] Muhammad Fauzan.

Hasil wawancara dengan Muhammad Fauzan dapat disimpulkan bahwa fitur *cardless withdrawal* gampang dicoba karena dengan mencoba dapat melihat manfaatnya.. Hal ini sesuai dengan teori kemungkinan dicoba (*Trialability*) Informan yang telah menggunakan fitur ini menyatakan bahwa *Cardless Withdrawal* mudah untuk dicoba, yang merupakan atribut positif dalam difusi inovasi seperti informan Muhammad Fauzan yang mengatakan fitur tersebut mudah untuk dicoba karena ingin melihat manfaatnya.

b. Risiko dan Cara Mengatasi

Pewawancara bertanya: "Apakah ada risiko yang Anda rasakan saat pertama kali mencoba fitur ini? Bagaimana cara Anda mengatasinya?" Sebagian besar informan tidak merasakan risiko yang signifikan saat pertama kali mencoba. Menurut Anisa Arsandi:

> *"Risiko yang saya rasain paling cuma takut salah input kode aja, atau transaksinya gagal. Tapi itu saya atasin dengan lebih teliti aja pas masukin kodenya, dan pastikan sinyal HP stabil."*[59]

Hasil wawancara dengan Anisa Arisandi dapat disimpulkan bahwa dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* takut salah kode tapi informan tersebut mengatasi

[59] Anisa Arsandi, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

dengan lebih teliti lagi menginput kode dan memastikan sinyal hp. Hal ini sesuai dengan teori kemungkinan dicoba (*Trialability*) bahwa Informan telah menggunakan fitur *Cardless Withdrawal* seperti informan Anisa Arisandi yang menggunakan fitur tersebut walau takut salah kode tapi dia mempunyai Solusi untuk lebih teliti dalam menginput kode dan mengabaikan segala resiko.

Vivi Latifa mengatakan:

> *"Kalau saya sih cuma deg-degan aja takut uangnya nggak keluar atau gimana. Tapi pas keluar, lega dan ternyata gampang banget."*[60]

Hasil wawancara dengan Vivi Latifa dapat disimpulkan bahwa informan telah menggunakan fitur *cardless withdrawal* namun hanya merasa cemas uangnya tidak keluar tetapi setelah keluar informan merasa lega. Hal ini sesuai dengan teori kemungkinan dicoba (*Trialability*) bahwa Informan telah menggunakan fitur *Cardless Withdrawal* seperti Vivi Latifa yang menggunakan fitur tersebut walau merasa cemas uang tidak keluar tetapi tetap menggunakan fitur tersebut.

c. Informasi/Simulasi Memadai

Pewawancara bertanya "Apakah BSI Mobile Banking menyediakan informasi atau simulasi yang memadai untuk Anda

[60] Vivi Latifa, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

mencoba fitur ini sebelum benar-benar menggunakannya?" Meskipun BSI Mobile Banking belum menyediakan simulasi interaktif khusus, informan merasa informasi yang tersedia di aplikasi atau dari sumber *online* sudah memadai. Menurut Rahmanita Paramanda:

> *"Secara khusus simulasi interaktif sih nggak ada ya di aplikasinya. Tapi saya cuma lihat langkah-langkahnya di YouTube sebentar sebelum nyoba, sudah cukup jelas kok instruksinya. Informasinya ada lah di menu aplikasi."*[61]

Hasil wawancara dengan Rahmanita Paramanda dapat disimpulkan bahwa informan telah menggunakan fitur *cardless* dan tertarik menggunakannya dengan melihat langkah-langkahnya di youtube, informasi mengenai fitur tersebut ada di menu aplikasi. Hal ini sesuai dengan teori kemungkinan dicoba (*Trialability*) bahwa Informan telah menggunakan fitur *Cardless Withdrawal* seperti informan Rahmanita Paramanda dengan mengikuti langkah-langkah di youtube.

Kemudahan untuk menguji coba inovasi ini sejalan dengan temuan Handayani & Nurhayati pada tahun 2021 yang menekankan pentingnya *trialability* dalam adopsi.[62]

[61] Rahmanita Paramanda.

[62] Enty Nurhayati, Susana Ayu Handayani, *, Perancangan Dan Pengembangan Produk Smarthphone Menggunakan Metode Quality Function Deployment* (Procedding Sendi, 2021).

5) Kemampuan Diamati *(Observability)*

Hasil penelitian menunjukkan aspek kemampuan diamati juga memiliki pengaruh positif terhadap adopsi fitur ini di kalangan informan.

a. Melihat Orang Lain Menggunakan

Pewawancara: "Apakah Anda pernah melihat orang lain menggunakan fitur *Cardless Withdrawal* di ATM? Jika ya, apakah hal itu memengaruhi keinginan Anda untuk mencoba fitur tersebut?"

Beberapa informan pernah melihat orang lain menggunakan fitur serupa atau *Cardless Withdrawal* di ATM, dan pengalaman observasi ini sedikit banyak memengaruhi keinginan mereka untuk mencoba. Seperti Harisyamdanu:

> *"Pernah. Saya pernah lihat orang di depan saya di ATM nggak pakai kartu, terus saya jadi penasaran dan pengen nyoba juga. Jadi iya, lumayan memengaruhi."*[63]

Hasil wawancara dengan Harisyamdanu dapat disimpulkan bahwa informan tertarik menggunakan fitur *cardless* melihat orang lain menggambil uang tanpa kartu jadi informan tertarik menggunakannya. Hal ini sesuai dengan teori Kemampuan Diamati *(Observability)* aspek kemampuan diamati juga memiliki pengaruh positif terhadap adopsi fitur ini

[63] Harisyamdanu.

di kalangan informan seperti informan Harisyamdanu tertarik menggunakan fitur tersebut karena mengamati orang lain menggambil uang tanpa kartu.

Fariza mengatakan:

> *"Pernah lihat, tapi saya sudah tahu fiturnya duluan sih. Jadi itu cuma nambah keyakinan aja kalau memang fitur ini banyak dipakai orang."*[64]

Hasil wawancara dengan Fariza dapat disimpulkan bahwa informan tertarik menggunakan fitur *cardless* karena sudah tau dan setelah melihat orang lain menggunakannya jadi tambah yakin menggunakan fitur tersebut. Hal ini sesuai dengan teori Kemampuan Diamati *(Observability)* aspek kemampuan diamati juga memiliki pengaruh positif terhadap adopsi fitur ini di kalangan informan seperti informan Fariza menjadi tambah yakin menggunakan fitur tersebut karena mengamati orang lain menggunakan fitur *cardless withdrawal.* Pengamatan langsung ini berfungsi sebagai bukti sosial yang meyakinkan calon pengadopsi.

b. Kejelasan Hasil Transaksi

Pewawancara: "Apakah hasil dari penggunaan fitur ini (misalnya, bukti transaksi atau notifikasi) cukup jelas dan mudah untuk Anda amati atau verifikasi?" Hasil dari penggunaan fitur

[64] Fariza, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'.

ini, seperti bukti transaksi dan notifikasi, dianggap cukup jelas dan mudah diamati atau diverifikasi. Seperti yang dikatakan oleh Muhammad Fauzan:

> *"Jelas banget. Langsung ada notifikasi di HP kalau sudah berhasil tarik tunai, terus juga ada riwayat transaksinya di aplikasi. Jadi gampang ngeceknya."*[65]

Hasil wawancara dengan Muhammad Fauzan dapat disimpulkan bahwa informan tertarik menggunakan fitur *cardless* karena penggunaan fitur tersebut jelas, notifikasi di hp langsung terlihat setelah berhasil tarik tunai dan mudah melihat notifikasinya. Hal ini sesuai dengan teori Kemampuan Diamati *(Observability)* aspek kemampuan diamati juga memiliki pengaruh positif terhadap adopsi fitur ini di kalangan informan seperti informan Muhammad Fauzan menjadi tambah yakin menggunakan fitur tersebut karena Langkah penggunaan aplikasinya jelas.

Alhadziq Ibnu Yunus juga mengatakan:

> *"Iya, jelas. Dapat notifikasi di HP terus ada struknya juga kalau mau. Jadi nggak ada keraguan transaksinya berhasil atau nggak."*[66]

Hasil wawancara dengan Alhadziq Ibnu Yunus dapat disimpulkan bahwa informan tertarik menggunakan fitur *cardless* karena penggunaan fitur tersebut jelas, notifikasi di hp

[65] Muhammad Fauzan.
[66] Alhadziq Ibnu Yunus.

langsung terlihat setelah berhasil tarik tunai jadi tidak ada keraguan dalam menggunakan aplikasi. Hal ini sesuai dengan teori Kemampuan Diamati *(Observability)* aspek kemampuan diamati juga memiliki pengaruh positif terhadap adopsi fitur ini di kalangan informan seperti informan Alhadziq Ibnu Yunus tidak ada keraguan dalam menggunakan fitur tersebut karena langkah penggunaan aplikasinya jelas.

c. Perasaan Modernitas/Relevansi Teknologi

Pertanyaan terakhir yang diajukan oleh pewawancara: "Terakhir, apakah penggunaan fitur ini membuat Anda merasa lebih modern atau relevan dengan perkembangan teknologi perbankan saat ini?" Penggunaan fitur *Cardless Withdrawal* membuat sebagian besar informan merasa lebih modern dan relevan dengan perkembangan teknologi perbankan saat ini. Sesuai dengan perkataan Fariza:

> *"Tentu saja! Rasanya jadi lebih up-to-date dan nggak ribet lagi pakai kartu fisik. Ini memang teknologi masa depan. Jadi merasa nggak ketinggalan zaman."*[67]

Hasil wawancara dengan Fariza dapat disimpulkan bahwa informan tertarik menggunakan fitur *cardless* karena merasa lebih up date dan ngk ketinggalan zaman. Hal ini sesuai dengan teori Kemampuan Diamati *(Observability)* aspek kemampuan diamati

[67] Fariza.

juga memiliki pengaruh positif terhadap adopsi fitur ini di kalangan informan seperti informan Fariza menjadi tambah yakin menggunakan fitur tersebut karena mengikuti arah perkembangan teknologi.

Anisa Amanda:

> *"Pasti Sebagai mahasiswa perbankan syariah, saya merasa ini inovasi yang bagus dan membuat BSI semakin modern."*[68]

Hasil wawancara dengan Anisa Amanda dapat disimpulkan bahwa informan tertarik menggunakan fitur *cardless* karena merasa mengikuti inovasi teknologi. Hal ini sesuai dengan teori Kemampuan Diamati *(Observability)* aspek kemampuan diamati juga memiliki pengaruh positif terhadap adopsi fitur ini di kalangan informan seperti informan Anisa Amanda menjadi tambah yakin menggunakan fitur tersebut karena sebagai mahasiswa perbankan syariah mengikuti inovasi itu bagus dan membuat BSI semakin modern.

[68] Anisa Amanda.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian yaitu:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur *Cardless Withdrawal* memiliki keunggulan relatif yang kuat di mata pengguna BSI Mobile Banking. Informan secara konsisten menyoroti aspek kepraktisan, efisiensi waktu, dan peningkatan keamanan sebagai manfaat utama dibandingkan metode tarik tunai tradisional. Seperti pernyataan "praktis banget dan nggak perlu bawa kartu" dari Alhadziq Ibnu Yunus dan "menghemat waktu banget" dari Alhadziq Ibnu Yunus secara langsung mendukung bahwa inovasi yang dianggap lebih baik dari ide sebelumnya akan lebih cepat diadopsi.

Aspek keamanan yang diungkapkan oleh Teguh Kurnia (mengurangi risiko *skimming* atau kartu tertelan ATM) menambah dimensi keunggulan yang tidak hanya terkait efisiensi, tetapi juga mitigasi risiko.

Temuan ini sangat konsisten dengan penelitian Putra pada tahun 2024 yang menemukan bahwa manfaat yang dirasakan (perceived usefulness) merupakan prediktor kuat dari minat penggunaan *mobile*

banking, menegaskan bahwa ketika pengguna melihat nilai lebih pada sebuah inovasi, mereka cenderung untuk mengadopsinya.[69]

Sejalan dengan *relative advantage* dalam Teori Difusi Inovasi, hasil wawancara menunjukkan bahwa responden sangat merasakan manfaat dari fitur *Cardless Withdrawal*. Pernyataan mengenai kepraktisan, efisiensi waktu, dan peningkatan keamanan secara langsung mencerminkan *perceived usefulness* yang tinggi. Responden percaya bahwa penggunaan fitur ini akan meningkatkan kinerja mereka dalam melakukan transaksi keuangan dan menyelesaikan kebutuhan tarik tunai dengan lebih efektif. Hal ini terkait dengan teori Technology Acceptance Model yang dikembangkan oleh Davis. Hal ini sesuai dengan penelitian Umar tahun 2024[70]

Pernyataan mengenai "kepraktisan", "efisiensi waktu", dan "peningkatan keamanan" adalah indikator kuat dari *performance expectancy* yang tinggi. Pengguna percaya bahwa fitur ini secara efektif membantu mereka dalam tugas tarik tunai.[71]

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Fitur Cardless Withdrawal menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebiasaan dan nilai-nilai informan, yang

[69] mahardika Wicaksono Putra, 'Pengaruh Perceived Benefits and Trust Terhadap Minat Dalam Menggunakan QRIS Dengan Financial Literacy Sebagai Variabel Moderasi Pada Gen X Dan Generasi Milenial Di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Timur', 2024..

[70] Umar Mari Adong Harahap, 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumut Menggunakan Metode TAM', *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer TGD*, 7.2 (2024), 259.

[71] F. D Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, 'User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View', *MIS Quarterly*, 27.3 (2003), 425–78.

merupakan atribut penting dalam difusi inovasi. Bagi informan yang sudah terbiasa melakukan transaksi perbankan melalui *mobile banking*, fitur ini terasa sebagai perpanjangan yang logis dan menambah nilai pada kebiasaan digital mereka. Pernyataan Miftahul Hasanah bahwa fitur ini "makin memudahkan aktivitas saya sehari-hari" karena sudah sering menggunakan *mobile banking* untuk transaksi lain menjadi bukti konkret kompatibilitas perilaku inovasi ini dengan gaya hidup digital pengguna.

Secara teknis, fitur ini juga mudah diadaptasi dengan perangkat *smartphone* yang sudah dimiliki pengguna tanpa memerlukan adaptasi teknis yang berarti,[72] mengindikasikan kompatibilitas teknis yang tinggi. Lebih lanjut, sebagai mahasiswa Perbankan Syariah, informan juga merasa bahwa inovasi ini sejalan dengan prinsip dan nilai modernisasi perbankan syariah yang berorientasi pada kemudahan dan manfaat bagi umat. Penegasan dari Anisa Amanda bahwa BSI berinovasi "sejalan dengan prinsip layanan syariah yang *rahmatan lil alamin*" sangat relevan dengan temuan Wijaya dan Lestari pada tahun 2023 yang menyoroti pentingnya kesesuaian (compatibility) antara teknologi keuangan dan nilai-nilai pengguna, terutama di segmen syariah, sebagai faktor krusial dalam adopsi.[73]

Analisis menunjukkan bahwa fitur *Cardless Withdrawal* memperlihatkan kompatibilitas yang kuat sesuai dengan Unified

[72] Vinalia Agustina Riyanti.
[73] Rina Sepriana.

Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), khususnya dalam hal Ekspektasi Kinerja dan Ekspektasi Usaha. Kemudahan dan manfaat yang dirasakan responden mengindikasikan bahwa inovasi ini selaras dengan bagaimana mereka berharap teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi upaya dalam transaksi perbankan. Bahkan, bagi pengguna yang sudah rutin, fitur ini mulai menyatu dengan Kebiasaan (*Habit*) mereka, seperti yang dijelaskan dalam UTAUT2, menandakan integrasi yang dalam dengan rutinitas digital sehari-hari."[74]

3. Kerumitan (*Complexity*)

Meskipun teknologi perbankan seringkali diasosiasikan dengan kerumitan, hasil wawancara menunjukkan bahwa fitur *Cardless Withdrawal* memiliki tingkat kerumitan yang relatif rendah, yang merupakan faktor positif dalam adopsi inovasi. Mayoritas informan menilai fitur ini "sangat mudah dipahami"[75], menunjukkan bahwa desain antarmuka BSI Mobile Banking untuk fitur ini cukup intuitif dan mudah diikuti.

Namun, ada sedikit catatan mengenai kebingungan awal pada penggunaan pertama, terutama terkait urutan memasukkan kode di ATM, seperti yang dialami Indra Ramadhan. Meskipun hambatan ini umumnya dapat diatasi dengan cepat setelah percobaan pertama, hal

[74] Venkatesh V, 'Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology', *MIS Quarterly*, 36.1 (2012), 157–78.
[75] Rahmi Fitria.

ini menegaskan bahwa bahkan inovasi yang dianggap sederhana pun mungkin memiliki "titik gesek" awal yang perlu diantisipasi. Pada penelitian Zalida pada tahun 2023 menegaskan bahwa inovasi yang dipersepsikan kurang kompleks lebih cepat diadopsi. Oleh karena itu, pengalaman pengguna yang mulus pada percobaan pertama sangat penting. Kebutuhan bantuan yang minimal juga semakin menegaskan rendahnya kompleksitas fitur ini secara keseluruhan.[76]

Konsisten dengan temuan mengenai rendahnya *complexity*, responden secara umum menganggap fitur *Cardless Withdrawal* "sangat mudah dipahami" dan digunakan. Meskipun ada sedikit tantangan awal bagi beberapa orang, persepsi keseluruhan adalah kemudahan. Ini menunjukkan bahwa pengguna tidak memerlukan banyak usaha fisik atau mental untuk berinterinteraksi dengan fitur ini, yang pada gilirannya akan memotivasi mereka untuk terus menggunakannya. Dengan demikian, tingginya *perceived ease of use* yang terungkap dari wawancara mengindikasikan bahwa fitur *Cardless Withdrawal* memiliki potensi adopsi yang kuat sesuai dengan kerangka TAM.[77]

Sejalan dengan rendahnya *complexity* yang dirasakan, mayoritas responden menganggap fitur ini "mudah dipahami" dan digunakan. Persepsi bahwa fitur ini tidak memerlukan banyak usaha

[76] Suryafma, Yola Haryadi, Anda Dwi.

[77] Safitri M V, Rahmatika., 'Analisis Penerimaan Mobile Banking Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah', *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 12.2 (2022), 175–89.

untuk dioperasikan menunjukkan *effort expectancy* yang tinggi, mendorong niat adopsi.[78]

4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Indikator kemungkinan dicoba (*trialability*) sangat positif untuk fitur *Cardless Withdrawal*, bahwa inovasi yang dapat diuji coba tanpa risiko besar akan mempercepat adopsi. Informan merasa "sangat mudah untuk nyoba" fitur ini,[79] karena tidak melibatkan risiko finansial yang signifikan atau komitmen jangka panjang yang harus dikeluarkan. Kekhawatiran yang dirasakan pengguna saat mencoba pertama kali umumnya hanya terkait dengan kesalahan input atau kegagalan transaksi, namun ini dianggap minimal dan dapat diatasi dengan ketelitian[80] serta memastikan koneksi internet stabil. Meskipun BSI Mobile Banking tidak menyediakan simulasi interaktif khusus, informan merasa informasi yang tersedia di aplikasi atau dari sumber *online* seperti YouTube sudah memadai untuk membantu mereka mencoba.

Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi yang jelas dan relevan dapat menggantikan simulasi formal dalam memfasilitasi *trialability*. Temuan ini mendukung penelitian Handayani dan Nurhayati pada tahun 2021 yang menekankan pentingnya *trialability* sebagai salah satu faktor pendorong utama dalam adopsi aplikasi pembayaran digital, yang relevan dengan fitur penarikan tunai ini.[81]

---

[78] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis.
[79] Intan Cahyani.
[80] Anisa Amanda.
[81] Susana Ayu Handayani.

Tingginya *trialability* yang dirasakan responden mengindikasikan bahwa mereka memiliki kontrol perilaku yang tinggi. Mereka merasa memiliki sumber daya (misalnya, *smartphone* yang kompatibel) dan kesempatan (kemudahan mencoba) untuk menggunakan fitur ini tanpa banyak hambatan. Bagi 5 responden yang belum pernah menggunakannya, alasan seperti "tidak tahu caranya" atau "khawatir gagal" mengindikasikan *perceived behavioral control* yang rendah, yang menghambat niat mereka. Dengan demikian, Teori Perilaku Berencana (TPB) oleh Ajzen membantu menjelaskan bahwa niat adopsi fitur *Cardless Withdrawal* tidak hanya berasal dari persepsi manfaat atau kemudahan, tetapi juga dari pengaruh sosial (teman) dan keyakinan akan kemampuan diri untuk mengendalikan proses penggunaan. Ini sejalan dengan temuan penelitian Indah dan Sumadi pada tahun 2023 yang mengindikasikan bahwa kombinasi sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan secara signifikan memengaruhi niat penggunaan teknologi perbankan.[82]

Bukti dari wawancara menunjukkan bahwa "teman" adalah sumber informasi utama dan "melihat orang lain menggunakan" memicu keinginan untuk mencoba. Hal ini mengkonfirmasi peran *social influence* pada teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dalam membentuk niat penggunaan. Adopsi oleh

[82] Sumadi N, R, Indah., 'Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Yang Dirasakan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Mahasiswa', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Syariah*, 9.1 (2023), 1–15.

lingkaran sosial terdekat memberikan validasi dan mendorong konformitas perilaku.[83]

5. Kemampuan Diamati (*Observability)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan diamati (*observability*) juga berkontribusi positif terhadap adopsi fitur *Cardless Withdrawal* di kalangan informan, bahwa hasil inovasi yang mudah diamati akan mempercepat difusi. Beberapa informan menyatakan bahwa melihat orang lain menggunakan fitur serupa di ATM memicu keinginan mereka untuk mencoba, seperti yang dialami Harisyamdanu. Fenomena ini disebut sebagai observasi sosial, di mana hasil adopsi inovasi oleh individu lain menjadi bukti nyata yang meyakinkan calon pengadopsi.

Selain itu, kejelasan hasil transaksi juga dinilai baik. Notifikasi langsung di aplikasi dan riwayat transaksi yang tercatat secara jelas memungkinkan pengguna untuk dengan mudah memverifikasi keberhasilan transaksi. Ini memperkuat kepercayaan pengguna terhadap fitur karena hasilnya transparan. Akhirnya, penggunaan fitur ini juga memberikan perasaan modernitas dan relevansi teknologi bagi informan, yang menunjukkan bahwa adopsi inovasi tidak hanya didasarkan pada fungsi praktis, tetapi juga pada citra diri dan status sosial sebagai pengguna teknologi terkini. Persepsi ini, sebagai hasil yang

[83] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis.

dapat diamati secara tidak langsung (yaitu perasaan "*up-to-date"),* turut mendorong adopsi dalam sistem sosial.

Dari perspektif Teori Kognitif Sosial (SCT), melihat orang lain berhasil menggunakan fitur ini adalah bentuk pembelajaran observasional (*observational learning*) yang efektif. Individu belajar dengan mengamati perilaku orang lain (model) dan konsekuensinya, yang kemudian dapat meningkatkan keyakinan diri (*self-efficacy*) mereka untuk melakukan perilaku yang sama.[84] Peningkatan *self-efficacy* ini akan mengurangi keraguan dan mendorong percobaan.

Selain itu, kejelasan hasil transaksi juga dinilai baik. Notifikasi langsung di aplikasi dan riwayat transaksi yang tercatat secara jelas memungkinkan pengguna untuk dengan mudah memverifikasi keberhasilan transaksi. Ini memperkuat kepercayaan pengguna terhadap fitur karena hasilnya transparan. Akhirnya, penggunaan fitur ini juga memberikan perasaan modernitas dan relevansi teknologi bagi informan, yang menunjukkan bahwa adopsi inovasi tidak hanya didasarkan pada fungsi praktis, tetapi juga pada citra diri dan status sosial sebagai pengguna teknologi terkini. Persepsi ini, sebagai hasil yang dapat diamati secara tidak langsung (yaitu perasaan "up-to-date"), turut mendorong adopsi dalam sistem sosial. Pengaruh ini sejalan dengan konsep norma subjektif dalam Teori Perilaku Terencana (TPB),

[84] Bandura A, 'Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory', *Prentice-Hall*, 1986.

di mana persepsi tentang harapan sosial dari orang-orang penting (seperti teman yang *tech-savvy*) dapat memengaruhi niat perilaku.[85]

[85] Ajzen I, 'The Theory of Planned Behavior', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50.2 (1991), 179–211.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil wawancara mendalam dengan 20 informan mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi, maka dapat disimpulkan:

1. Pemahaman dan Tingkat Penggunaan: Mayoritas informan (90%) telah memahami dengan baik konsep dan cara kerja fitur Cardless Withdrawal, menunjukkan efektivitas sosialisasi awal BSI. Sekitar 65% informan telah menggunakan fitur ini, mengindikasikan adopsi yang cukup kuat. Namun,

   35% informan yang belum menggunakannya sebagian besar disebabkan oleh faktor kebiasaan lama, kurangnya kebutuhan mendesak, atau kurangnya informasi spesifik mengenai cara penggunaan, yang menjadi tantangan dalam proses difusi.

2. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*): Fitur ini dipersepsikan memiliki keunggulan yang signifikan dibandingkan metode tarik tunai tradisional. Informan secara konsisten menyoroti aspek kepraktisan, efisiensi waktu, dan peningkatan keamanan (misalnya, mengurangi risiko *skimming* atau kartu tertelan ATM) sebagai manfaat utama.

3. Kesesuaian (*Compatibility*): *Cardless Withdrawal* dinilai sangat sesuai dengan kebiasaan transaksi perbankan digital informan yang sudah akrab dengan *mobile banking*. Adaptasinya dengan perangkat *smartphone* juga mudah. Sebagai mahasiswa Perbankan Syariah, informan juga merasa fitur ini sejalan dengan nilai-nilai modernisasi layanan syariah yang memudahkan umat.

4. Kerumitan (*Complexity*): Fitur ini dipersepsikan memiliki tingkat kerumitan yang rendah atau mudah dipahami dan digunakan. Meskipun beberapa informan mengalami sedikit kebingungan pada percobaan pertama terkait urutan input kode di ATM, hambatan ini dapat diatasi dengan cepat.

5. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*): Informan merasa mudah untuk mencoba fitur ini karena tidak melibatkan risiko finansial yang besar atau komitmen yang tinggi. Kekhawatiran awal cenderung minimal dan dapat diatasi dengan ketelitian atau informasi yang tersedia.

6. Kemampuan Diamati (*Observability*): Pengamatan terhadap orang lain yang menggunakan fitur ini di ATM mempengaruhi keinginan beberapa informan untuk mencoba, menunjukkan peran penting bukti sosial dalam difusi. Selain itu, hasil transaksi (notifikasi dan riwayat di aplikasi) sangat jelas dan mudah diverifikasi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran dapat diajukan bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dan juga untuk penelitian selanjutnya:

1. Saran untuk Bank Syariah Indonesia (BSI)

    a. Menyediakan Panduan Visual dan Interaktif yang Lebih Detail: Untuk mengatasi sedikit kerumitan pada penggunaan pertama, terutama terkait urutan langkah di ATM, BSI dapat mempertimbangkan penambahan panduan visual berupa video pendek atau simulasi interaktif di dalam aplikasi BSI Mobile Banking.

    b. Mengintegrasikan Fitur dengan Lebih Banyak Layanan: Meskipun saat ini untuk tarik tunai, BSI dapat mengeksplorasi potensi integrasi *Cardless Withdrawal* dengan layanan lain (misalnya, pembayaran di merchant tertentu tanpa kartu, atau cash-in tanpa kartu), yang akan semakin memperkuat keunggulan relatif fitur ini dan membuatnya lebih relevan dengan berbagai kebutuhan transaksi harian nasabah.

    c. Memperkuat Komunikasi Keamanan dan Kemudahan: Terus tekankan aspek keamanan (mengurangi risiko skimming, kartu tertelan) dan kemudahan yang ditawarkan fitur ini dalam setiap kampanye. Ulangi pesan-pesan ini secara konsisten untuk membangun kepercayaan lebih lanjut dan mengatasi

kekhawatiran yang mungkin masih ada, khususnya bagi nasabah yang belum yakin untuk beralih.

2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

   a. Ekspansi Variasi Informan: Penelitian selanjutnya dapat melibatkan informan dari berbagai latar belakang demografi (usia, profesi, tingkat pendidikan) dan geografi yang lebih luas untuk mendapatkan gambaran adopsi yang lebih komprehensif. Perbedaan generasi (misalnya, Gen Z vs. Millennial vs. Gen X) mungkin memiliki persepsi yang berbeda terhadap atribut inovasi.

   b. Kuantifikasi Adopsi dan Hambatan: Penelitian di masa depan dapat menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan menambahkan survei kuantitatif (misalnya, kuesioner) untuk mengukur tingkat adopsi dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat secara statistik, melengkapi pemahaman kualitatif dari wawancara yang telah dilakukan ini.

DAFTAR PUSTAKA

A, Bandura, 'Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory', *Prentice-Hall*, 1986

A, Wardana, 'E-Banking (Issue October)', 2021, 93

Amanda, Anisa, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

Anjelika, Putri, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

Apriyanti, Hani Werdi, 'Model Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Indonesia Pendahuluan Industri Keuangan Syariah Di Indonesia Mengalami Perkembangan Yang', *Ekonomi Islam*, 9 (2018), 83–104

Aris, Ahmad, 'Analisa Strategi Pemasaran Pembiayaan Qardh Di KSPPS Guna Lestari Jaya', *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8.3 (2023)

Arsandi, Anisa, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

Asep Nanang Yuhana, Fadhilah Aisah Amini, 'Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor Dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa', *Jurnal Peneltian Pendidikan Islam*, 7.1 (2019), 92

Cahyani, Intan, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

Erianto, M. T., Maulana, T., & Anggraini, D., 'Engembangan Arsitektur Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Untuk Anggota Koperasi Pada Jaringan ATM Perbankan', 19 (2020), 3

Even, Sitompul, 'Analisis Penggunaan Fasilitas Tarik Tunai Saldo Gopay Melalui Atm Dengan Mekanisme87 Tarik Tunai Tanpa Kartu', *Jakarta*, 9.2 (2021), 171

Fajriastuti, Nada, and Ady Arman, 'Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal', *Akuntansi Dan Manajemen*, 3 (2022), 148

Fariza, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

Fauzan, Muhammad, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

Febi.uinbukittinggi, Sumber Website, 'Sejarah FEBI, Visi Misi Tujuan, Struktur Organisasi, Dan Akreditasi Perbankan Syariah UIN Bukittinggi'

Fitria, Rahmi, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

G Guest, A Bounce, L Johnson, 'Berapa Banyak Wawancara Yang Cukup? Sebuah Eksperimen Dengan Saturasi Dan Variabilitas Data', *Metode Lapangan*, 18.1

(2006), 59–82

Hadi, S., & Novi, N., 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking', *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 2015, 1

Halim, Alamsyah, 'Perkembangan Dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan Dalam Menyongsong MEA 2015', *Ceramah Ilmiah Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI)*, 2012

Hanafiah, Soomro, M, 'Situasi Perusahaan Teknologi Dalam Industri 4.0 Dan Inovasi Terbuka. Jurnal Inovasi Terbuka: Teknologi, Pasar, Dan Kompleksitas.', 7.1 (2021), 20

Harahap, Umar Mari Adong, 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumut Menggunakan Metode TAM', *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer TGD*, 7.2 (2024), 259

Harisyamdanu, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

Hasanah, Huswatun, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

Hasanah, Miftahul, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

I, Ajzen, 'The Theory of Planned Behavior', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50.2 (1991), 179–211

Ilfa Dianita.S, Heri Irawan, and Andi Deah Salsabila Mulya, 'Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional', *Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.2 (2021), 147–58

Irawan, Feri, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

Jabnabillah, Faradiba, and Mahfudz Reza Fahlevi, 'Efektivitas Situs Web Pemerintah Sebagai Sumber Data Sekunder Bahan Ajar Perkuliahan Statistika', *Jurnal Sustainable*, 06 (2023), 59–70

Keuangan, Otoritas Jaka, 'Bijak Ber-Electronic Banking', 2015, p. 14

Kurnia, Teguh, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

Latifa, Vivi, 'Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021'

Lisa Qamara, Fathiya Syahidah Nasution, Devia Maharani, and Nurbaiti, 'Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2.1 (2023), 117

Miles, Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Universitas Indonesia, 1992)

N, R, Indah., Sumadi, 'Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Yang Dirasakan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Mahasiswa', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Syariah*, 9.1 (2023), 1–15

Nurdin, Difa Restiti, Rizki Amalia., 'Pengaruh Media Sosial Terhadap Pengetahuan Tentang Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)', *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3.2 (2021), 4

Paramanda, Rahmanita, ‘Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021’

Pramiyati, Titin, ‘Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptualyang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil)’, *Jurnal Simetris*, 8.2 (2017), 678

Putra, Mahardika Wicaksono, ‘Pengaruh Perceived Benefits and Trust Terhadap Minat Dalam Menggunakan QRIS Dengan Financial Literacy Sebagai Variabel Moderasi Pada Gen X Dan Generasi Milenial Di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Timur’, 2024

Ramadhan, Indra, ‘Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021’

Rina Sepriana, Indra Wijaya, ‘Pengujian Validitas Modul Interaktif Simulasi Dan Komunikasi Digital Berbasis Macromedia Director MX’, *Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan*, 1.1 (2023), 13–19

Ririn, ‘Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021’

Riyanti, Vinalia Agustina, ‘Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021’

Rogers, R. D., & Monsell, S, ‘Pelajaran Untuk Pedoman Dari Difusi Inovasi’, *Jurnal Komisi Gabungan Tentang Kualitas*, 21.7 (1995), 324–28

Roza, Devia, ‘Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021’

Suryafma, Yola Haryadi, Anda Dwi, Zalida Afni, ‘Penerapan Innovation Diffusion Theory Terhadap Niat Mengadopsi Fintech Peer to Peer Lending’, *Jurnal Akuntansi, Bisnis, Dan Ekonomi Indonesia*, 2.1 (2023), 2

Susana Ayu Handayani, Enty Nurhayati, , *Perancangan Dan Pengembangan Produk Smarthphone Menggunakan Metode Quality Function Deployment* (Procedding Sendi, 2021)

Syaputra, Arfan Surya, ‘Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021’

Tri, Anita, Muhammad Iqbal Fasa, Adib Fachri, and Islam, ‘Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya’, *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 3.0717 (2021), 1–12

UIN.Bukittinggi, Website, ‘Akreditasi Perbankan Syariah Tahun 2022-2027’

V, Rahmatika., Safitri M, ‘Analisis Penerimaan Mobile Banking Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah’, *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 12.2 (2022), 175–89

V, Venkatesh, ‘Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology’, *MIS Quarterly*, 36.1 (2012), 157–78

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D, ‘User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View’, *MIS Quarterly*, 27.3

(2003), 425–78

‘Website UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi’

Widanengsih, E, ‘Technology Acceptance Model To MeasureCustomer‘s Interest To Use Mobile Banking’, *Journal Of Industrial Engineering*, 2.1 (2021), 45–47

Yunus, Alhadziq Ibnu, ‘Wawancara Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021’

Lampiran 1 Draft Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

ANALISIS PEMAHAMAN PENGGUNA FITUR CARDLESS WITHDRAWAL PADA BSI MOBILE BANKING DALAM TRANSAKSI TARIK TUNA (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi)

A. Identitas Mahasiswa

Nama : Khairimatulhusna

Nim 3321197

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Asal Instansi : Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

B. Identitas Responden

Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi Angkatan 2021 yang merupakan pengguna BSI Mobile Banking.

C. Daftar Pertanyaan

1. Profil

a. Nama

b. NIM

c. Jurusan

d. Kelas

2. Pemahaman Awal Fitur Cardless Withdrawal

a. Apakah Anda mengetahui fitur Cardless Withdrawal (tarik tunai tanpa kartu) yang ada di BSI Mobile Banking?
b. Dari mana pertama kali Anda mengetahui tentang fitur ini? (Misalnya: iklan, teman, media sosial, tutorial, dll.)
c. Menurut pemahaman Anda, apa itu fitur Cardless Withdrawal? Bisakah Anda jelaskan singkat?
d. Pernahkah Anda menggunakan fitur Cardless Withdrawal untuk transaksi tarik tunai?

(a) *Jika belum pernah:* Mengapa Anda belum pernah menggunakannya? (Misalnya: tidak tahu caranya, tidak butuh, khawatir gagal, lebih suka cara lain, dll.).
(b) *Jika sudah pernah:* Berapa kali Anda pernah menggunakannya?

3. Pengalaman dan Persepsi Berdasarkan Indikator Teori Inovasi

1) Keunggulan Relatif (Relative Advantage)

a. Dibandingkan dengan tarik tunai menggunakan kartu debit, apa keuntungan utama yang Anda rasakan dari fitur Cardless Withdrawal?
b. Menurut Anda, apakah fitur ini lebih efisien (menghemat waktu atau tenaga) dibandingkan cara tarik tunai tradisional? Mengapa?
c. Apakah fitur ini memberikan manfaat lain yang tidak Anda dapatkan dari metode tarik tunai biasa, misalnya dari segi keamanan atau kenyamanan?

2) Kesesuaian (Compatibility)

a. Menurut Anda, apakah fitur Cardless Withdrawal ini sesuai dengan cara Anda biasa melakukan transaksi perbankan atau kebiasaan keuangan Anda sehari-hari?
b. Apakah penggunaan fitur ini mudah diadaptasi dengan perangkat atau aplikasi yang sudah Anda gunakan (misalnya, smartphone Anda)?
c. Apakah fitur ini sejalan dengan pengetahuan atau nilai-nilai yang Anda miliki, terutama sebagai mahasiswa Perbankan Syariah?

3) Kerumitan (Complexity)

a. Bagaimana Anda menilai tingkat kerumitan fitur Cardless Withdrawal? Apakah mudah atau sulit untuk dipahami dan digunakan?
b. Adakah langkah-langkah yang menurut Anda terlalu rumit atau membingungkan saat menggunakan fitur ini? Mohon jelaskan.
c. Apakah Anda membutuhkan bantuan atau panduan khusus untuk bisa menggunakan fitur ini pertama kali?

4) Kemungkinan Dicoba (Trialability)

a. Sebelum memutuskan untuk sering menggunakannya, apakah Anda merasa mudah untuk mencoba fitur Cardless Withdrawal ini?

b. Apakah ada risiko yang Anda rasakan saat pertama kali mencoba fitur ini? Bagaimana cara Anda mengatasinya?
c. Apakah BSI Mobile Banking menyediakan informasi atau simulasi yang memadai untuk Anda mencoba fitur ini sebelum benar-benar menggunakannya?

5) Kemampuan Diamati (Observability)

a. Apakah Anda pernah melihat orang lain menggunakan fitur Cardless Withdrawal di ATM? Jika ya, apakah hal itu mempengaruhi keinginan Anda untuk mencoba fitur tersebut?
b. Apakah hasil dari penggunaan fitur ini (misalnya, bukti transaksi atau notifikasi) cukup jelas dan mudah untuk Anda amati atau verifikasi?
c. Apakah penggunaan fitur ini membuat Anda merasa lebih modern atau relevan dengan perkembangan teknologi perbankan saat ini?

Lampiran 2 Dokumentasi









































Lampiran 3 Sk Pembimbing

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
Nomor : 064/Un.26.3/HK.00.5/02/2025

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

DENGA RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi an **Khairimatul Husna** NIM. **3321197** tanggal 04 Februari 2025;

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 85 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 135);.
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2022 Nomor 1233);
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1286);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Analisis Pemahaman Pengguna Fitur Cardless Withdrawal Pada BSI Mobile Banking Dalam Transaksi Tarik Tunai (Studi Kasus Mahasiwa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi Angkatan 2021) "**

Kedua : Menunjuk saudara:

Nama	:	**Ilham Illahi, SE, M.Sc**
NIP	:	198806062018011002
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata Tk. I /III/d / Lektor
Bidang Keahlian Pokok	:	Audit
Memberi Mata Kuliah	:	Akuntansi Perbankan Syariah
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 04 Februari 2025
Dekan,

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 5 Surat Keterangan Bebas Plagiat

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
Kampus II Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam – Sumatera Barat – Telp/Fax: (0752) 22875
Website: http://febi.uinbukittinggi.ac.id | email: febi@uinbukittinggi.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	Khairimatulhusna
NIM	:	3321197
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Judul	:	Analisis Pemahamaan Pengguna Fitur Cardless Withdrawal Pada BSI Mobile Banking Dalam Transaksi Tarik Tunai (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi)

telah dilakukan pemeriksaan terhadap naskah karya ilmiah yang bersangkutan menggunakan turnitin dengan hasil similarity Index sebesar 6 %. Berdasarkan hasil tersebut, karya ilmiah yang bersangkutan **dinyatakan bebas plagiarisme atau berada dalam batas wajar sesuai ketentuan akademik** yang berlaku di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 30 Juli 2025
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Yenty Astarie Dewi ,.SE,Akt,.MM
NIP.197603072023212010

Lampiran 6 Surat Izin Penlitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

REKOMENDASI PENELITIAN
No.: B-1362/Un.26.3/PP.07/07/2025

a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
b. Menimbang : Surat permohonan mahasiswa an. **Khairimatulhusna** NIM **3321197** perihal Mohon Izin Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag**
NIP. : 197205201999031007
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

dengan ini memberikan Izin Penelitian untuk penyusunan skripsi an.:

Nama : **Khairimatulhusna**
NIM : **3321197**
Program Studi : Perbankan Syariah S1
Judul Skripsi : ***"Analisis Pemahaman Pengguna Fitur Cardless Withdrawal Padabsi Mobile Banking Dalam Transaksi Tarik Tunai (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi Angkatan 2021)"***
Lokasi : Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi Angkatan 2021
Waktu : 10 s.d 22 Juli 2025

Demikian surat ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 09 Juli 2025

Dr. Aidil Alfin, M.Ag
NIP. 197205201999031007

Lampiran 7 Surat Selesai Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kampus I : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam – Sumatera Barat – Telpon / Fax : (0752) 22871
Website : https://feb.uinbukittinggi.ac.id | E-mail : feb@uinbukittinggi.ac.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No.: B-1473/Un.26.3/PP.07/07/2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, dengan ini menerangkan:

Nama	: **Khairimatulhusna**
NIM	: **3321197**
Program Studi	: Perbankan Syariah S1

Benar **telah** melakukan penelitian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dari tanggal 10 s.d 22 Juli 2025 dengan judul penelitian : ***"Analisis Pemahaman Pengguna Fitur Cardless Withdrawal Padabsi Mobile Banking Dalam Transaksi Tarik Tunai (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi Angkatan 2021)"***

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 24 Juli 2025
Dekan,

Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag
NIP. 197208201999031007

Lampiran 8 Kartu Bimbngan Skripsi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Khairimatul husna
NIM : 3331197
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi :

Pembimbing :

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf
1.	Jumat/14 maret 2025	mengubah ~~metode~~ kekualitatif, datanya harus jelas, membahas shoppe paylater, membahas shoppe yg ada diindonesia	
2.	Selasa/18 maret 2025	memperbaiki judul, metode penelitian diganti kekuali	
3.	Selasa/25 maret 2025	latar belakang, identifikasi masalah, landasan teori, kesimpulan	
4.	16 April 2025	+ metode wawancara dan indikator pembelian konsumtif	
5.	Selasa/22April	Acc Sempro	
6.	~~30~~Jun/2025	Acc penguji	
7	8 Juli 2025	membuat pedoman wawancara (online)	
8.	Selasa 22 Juli 2025	memperbaiki hasil wawancara dengan menambah analisa dan penyelesaian serta membuat ~~ass~~ rujukan artikel yg terbaru	
9.	25 Juli 2025	menambahkan teori dan rujukan di pembahasan hasil penelitian	
10.	28 Juli 2025	Acc munaqasyah	
~~29~~ 11	29 Juli 2025	Acc Jurnal	

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubeng Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf

Nb:
- Kartu dicetak pada kertas Bufallo Biru dan Timbal Balik
- Harap membawa kartu ini setiap bimbingan
- Kartu ini merupakan salah satu syarat untuk mendaftar munaqasyah, dengan minimal jumlah bimbingan adalah sebanyak 8 kali.

Bukittinggi, ...2025
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Dr. M. Imamuddin, M.Pd.
NIP. 197608012009121002

DAFTAR RIWAYAT PENULIS



RIWAYAT PENULIS

DATA PRIBADI

Nama	: Khairimatulhusna
Tempat/Tanggal Lahir	: Bukittinggi/10-04-2003
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jorong Aia Kaciak Kbang Putiah
Nomor Handphone	: 083189050910
Email	: husnarimatul@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

SDN 134410 HAMDOKO SUMATERA UTARA
SMP N 1 TANJUNGABALAI SELATAN SUMATERA UTRA
SMA N 1 TANJUNGBALAI SELATAN SUMATERA UTARA(Jurusan IPS)
S1 Perbankan Syariah UIN SMDD Bukittinggi (sedang dalam pendidikan)

PENGALAMAN

Magang di BPRS Haji Miskin Kantor Kas Padang Panjang
Kerja walet dengan orang cina
Berniaga

KEAHLIAN

Mampu Mengoperasikan Komputer
Microsoft Word
Kemampuan Kerja Tim dan Manajemen Waktu