

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA TRANSAKSI TARIK TUNAI
TANPA KARTU ATM (CARDLESS) PADA NASABAH BSI GENERASI
MILENIAL DI PURBALINGGA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

DINDA SEFFIARINDIANI SOLEHAH
NIM.2017202235

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Seffiarindiani Solehah
NIM : 2017202235
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Pengguna Transaksi Tarik
Tunai Tanpa Kartu Atm (*Cardless*) Pada Nasabah
BSI Generasi Milenial Di Purbalingga

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya

Purwokerto, 04 Oktober 2024
Saya yang menyatakan,



Dinda Seffiarindiani Solehah
NIM. 2017202235

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA TRANSAKSI TARIK TUNAI TANPA KARTU ATM (CARDLESS) PADA NASABAH BSI GENERASI MILENIAL DI PURBALINGGA

Yang disusun oleh Saudara **Dinda seffiarindiani solehah** NIM 2017202235 Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Jumat, 11 Oktober 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Sekretaris Sidang/Penguji

Dr.M. Sulasih, S.E., M.Si.
NIP. 19800119 202321 2 017

Pembimbing/Penguji

Enjen Zaenal Mutaqin, M.Ud.
NIP. 19881003 201903 1 015

Purwokerto, 18 Oktober 2024

Mengesahkan

Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Dinda Seffiarindiani Solehah NIM 2017202235 yang berjudul:

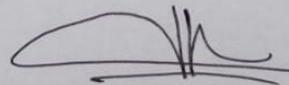
**Analisis Efektivitas Pengguna Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Atm
(Cardless) Pada Nasabah BSI Generasi Milenial Di Purbalingga**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 04 Oktober 2024

Pembimbing,



Enjen Zaenal M, M. Ud.
NIP. 19881003 2019031015

MOTTO

“Setiap perjuangan yang dilalui dengan penuh kesabaran, setiap tetes keringat yang jatuh karena ikhtiar, dan setiap doa yang diucapkan dengan penuh keyakinan, semuanya adalah wujud pengabdian kepada Allah. Jangan pernah lelah berusaha, karena hasil dari perjuangan bukanlah semata-mata keberhasilan yang tampak di dunia, melainkan ketenangan hati dan ridha Allah yang menjadi puncak dari segala pencapaian.”

“Ilmu itu bagaikan hewan buruan dan pena adalah pengikatnya. Maka ikatlah hewan buruanmu dengan tali yang kuat”

-Imam Syafi'i R.A-



**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA TRANSAKSI TARIK TUNAI
TANPA KARTU ATM (CARDLESS) PADA NASABAH BSI GENERASI
MILENIAL DI PURBALINGGA**

Dinda Seffiarindiani Solehah
2017202235

Email : dindaseffia20@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

BSI Mobile merupakan fasilitas mobile banking yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) bagi para nasabahnya, yang memberikan akses ke rekening tabungan sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online. Fitur BSI Mobile dirancang untuk memudahkan nasabah, khususnya generasi milenial, dalam melakukan transaksi seperti layanan informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian, berbagi ZISW, serta tarik tunai tanpa kartu ATM (Cardless). Fitur cardless ini memudahkan pengguna dalam melakukan tarik tunai tanpa harus menggunakan kartu ATM fisik, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan penerapan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM (cardless) pada aplikasi BSI Mobile bagi nasabah BSI generasi milenial di Kota Purbalingga.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan data primer yang diperoleh melalui wawancara terhadap nasabah generasi milenial Bank Syariah Indonesia di Purbalingga, serta data sekunder dari buku, arsip, dan dokumentasi yang relevan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam terkait pengalaman dan persepsi nasabah dalam menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu pada BSI Mobile diterima dengan baik oleh nasabah 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.

Kata kunci: Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM, BSI Mobile, Generasi Milenial

**ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF USERS OF CASH
WITHDRAWAL TRANSACTIONS WITHOUT ATM CARD (CARDLESS)
ON MILLENIAL GENERATION BSI CUSTOMERS IN PURBALINGGA**

Dinda Seffiarindiani Solehah
2017202235

Email : dindaseffia20@gmail.com

Study Program of Islamic Banking Islamic Economic and Business Faculty State
Islamic University (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

BSI Mobile is a mobile banking facility provided by Bank Syariah Indonesia (BSI) for its customers, offering access to savings accounts for various online transactions. The BSI Mobile features are designed to simplify transactions for customers, particularly millennials, allowing them to check their balance, transfer funds, pay bills, make purchases, donate to ZISW (zakat, infaq, shodaqoh), and perform cardless cash withdrawals. The cardless withdrawal feature enables users to withdraw cash without a physical ATM card, enhancing convenience and efficiency.

This study aims to analyze the effectiveness and implementation of the cardless cash withdrawal feature on the BSI Mobile application for BSI millennial customers in Purbalingga. A qualitative research method is employed, utilizing primary data obtained through interviews with millennial customers of Bank Syariah Indonesia in Purbalingga, along with secondary data from relevant books, archives, and documentation. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation, aimed at gaining a deep understanding of customer experiences and perceptions regarding the cardless cash withdrawal feature.

The research findings indicate that the cardless cash withdrawal feature on BSI Mobile is well-received by millennial customers, who perceive it as highly useful and beneficial. This feature is viewed as providing convenience, saving time, and enhancing customer comfort in transactions without the worry of losing an ATM card. In conclusion, the cardless feature on BSI Mobile effectively meets the transaction needs of BSI millennials in Purbalingga.

Keywords: Cardless Cash Withdrawal, BSI Mobile, Millennial Generation, Effectiveness.

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba`	B	Be
ت	ta`	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik diatas)
خ	kha`	Kh	ha dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	za (dengan titik di atas)
ر	ra`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa`	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'em
و	Waw	W	W
ه	ha`	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya`	Y	Ye

Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

Ta'marbutah di akhir kata Bila dimatikan tulis h

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat, dan sebagainya, kecuali, bila dikehendaki lafal aslinya)

1. Bila diketahui dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-aulyā</i>
----------------	---------	-------------------------

2. Bila *ta'marbutah* hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan *t*.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

B. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

C. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	Ditulis	Ā
	ة ي ل اه ج	Ditulis	<i>Jāhiliyah</i>
2	Fathah + ya'mati	Ditulis	Ā
	تنسى	Ditulis	<i>Tansā</i>
3	Kasrah+ ya'mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4	Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
	فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

D. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

E. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan aposrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

F. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf / (el)nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

G. Penulisan kata-kata dari rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi dan pengucapannya

ذوي الفروض	Ditulis	<i>ẓawi al- furūd</i>
------------	---------	-----------------------



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Alloh SWT, Alhamdulillahrabbi' alamiin dengan segenap kerendahan hati. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada diri saya sendiri, yang sudah berhasil sampai dititik ini dengan penuh perjuangan, usaha dan kerja keras demi menyelesaikan pendidikan ini. Terimakasih karena sudah berjuang melewati segala ujian dan tantangan yang luar biasa ini. Semoga segala rasa bahagia, sedih, kecewa, dan takut ini dapat diambil hikmahnya. Dan semoga segala hal yang telah diperjuangkan ini menjadi berkah dan bermanfaat untuk diri sendiri dan orang-orang disekitar.
2. Kepada orang tua, ayah dan ibu tekasih, Bapak Mukhorin dan Ibu Patiah, terimakasih atas segala doa dan dukungan yang tidak henti-hentinya beliau berikan kepada penulis. Terimakasih telah memberikan kasih sayang dan cinta yang luar biasa kepada penulis. Terimakasih atas segala pengorbanan, keringat, dan air mata yang telah mengiringi perjuangan beliau untuk penulis. Semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kebaikan agar kelak dapat menyaksikan kadua anak perempuan kembarnya dapat meberikan segala kebahagiaan dan kesuksesan untuk kedua orang tua tercinta.
3. Kakakku dan istri tercintanya, Rivan Rinandi dan Machyatun Ummu Fadlilah yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan kepada penulis, penulis ucapkan terimakasih.

Skripsi ini persembahan yang istimewa untuk semua orang yang saya cintai. Terimakasih atas segala dukungan, kebaikan dan perhatian

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, selesai sudah tanggung jawab saya dalam penyelesaian tugas akhir skripsi. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada nabiullah nabi agung Muhammad Shalallaahu Alaihi Wassalaam, para sahabat dan tabi'in yang senantiasa menjadi suri tauladan bagi seluruh umat dan semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan semoga mendapatkan syafa'atnya di hari penantian.

Dengan mengangkat penelitian berjudul “Analisis Efektivitas Pengguna Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Atm (*Cardless*) Pada Nasabah BSI Generasi Milenial Di Purbalingga”, saya sadar betul dengan segala keterbatasan pengetahuan kiranya skripsi ini jauh dari kesempurnaan sehingga tanpa bantuan, arahan, serta dukungan penuh dari berbagai pihak maka akan sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kebesaran hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag. Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag. Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M. Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag. Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (Uin) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Dr. H. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si. Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Enjen Zainal Mutaqin, M.Ud., Pembimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi. Terima kasih saya ucapkan atas segala bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta kesabarannya sehingga penyusunan skripsi ini terselesaikan. Semoga selalu diberikan perlindungan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala.
12. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
13. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
14. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Purbalingga Soekarno Hatta yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melaksanakan penelitian.
15. Kepada kedua orang tua tercinta dan paling berjasa dalam hidup penulis, Ibu Patiah dan Bapak Mukhorin. Terima kasih selalu melangitkan doa-doa baik untuk penulis. Terimakasih untuk segala dukungan serta motivasi yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dan menggapai gelar impian penulis. Mereka sangat berarti di kehidupan penulis. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala selalu menjaga mereka dalam kebaikan dan kemudahan Aamiin.
16. Kakak penulis beserta istri tercintanya, Rivan Rindandi dan Machyatun Ummu Fadlilah. Terima kasih atas segala do'a, semangat, usaha serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama masa pendidikan.

Kepada kembaran saya Dinda Seffirinandiana Solehah. Terimakasih telah kebersamai selama hidup penulis dan selalu menemani setiap proses penulis.

17. Sahabat-sahabat penulis Imroatun Khasannah, Robingatur Richanah, yang telah memberikan bantuan, dukungan serta telah memberi tempat untuk bertukar pikiran dengan penulis. Berlyani Ummu Hamidah, Lutfia Ilma Sabrina dan Pristianti yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih atas semua doa, motivasi dan bantuan yang diberikan kepada penulis. Terkhusus Avianto yang setiap harinya selalu memberikan doa, support dan motivasi kepada penulis. Semoga Alloh SWT selalu memberi kebahagiaan dan melindungi kalian dimanapun kalian berada.
18. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah E angkatan 2020 yang selalu memberikan bantuan, semangat dan motivasinya. Terima kasih atas cerita kebersamaannya selama ini.
19. Teman-teman pondok pesantren Darul Abror kompleks Annur kamar 6 yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis
20. Kepada seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, maupun yang telah membantu penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini, semoga segala hal baik selalu mengikuti
21. Untuk diri sendiri, terimakasih atas segala perjuangan dan kerja keras selama ini sehingga dapat meraih gelar sarjana seperti yang dicita-citakan. Terimakasih kepada diri sendiri yang sudah melewati tantangan dalam kehidupan ini dengan penuh kesabaran dan rasa ikhlas. Semoga semua mimpimu dapat tercapai aamiin.

Akhirnya peneliti mengucapkan syukur yang tiada terhingga kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas segala campur tangan-Nya, selesai sudah penulisan skripsi ini. Segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat terbuka lebar, karena sangat disadari skripsi ini masih terdapat banyak salah dan kurang. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti

memperssembahkan karya ini, semoga dapat memberikan manfaat bagi pembaca, peneliti dan sesiapa yang membutuhkan. Aamiinn

Purwokerto, 04 Oktober 2024

Dinda Seffiarindiani Solehah

NIM. 2017202235



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	vii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi operasional	10
C. Rumusan masalah	13
D. Tujuan dan manfaat penelitian	14
E. Kajian pustaka	15
F. Sistematika Pembahasan	20
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. TAM (Technology Acceptance Model)	21
B. Efektivitas	23
C. Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (<i>cardless</i>)	25
D. Mobile Banking	29
E. Generasi Milenial	33
F. Landasan Teologis	36
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	40
C. Subjek dan Objek Penelitian	40
D. Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	41

F. Uji Keabsahan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	46
B. Karakteristik Responden Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Purbalingga Soekarno Hatta	53
C. Penerapan Penggunaan Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (Cardless) Pada Nasabah BSI Generasi Milenial Di Purbalingga	55
D. Tingkat Efektivitas Penggunaan Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (Cardless) Pada Nasabah BSI Generasi Milenial Kota Purbalingga.....	75
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	114



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Cardless BSI 2021-2022.....	4
Tabel 1. 2 Kajian Pustaka.....	17
Table 4. 1 Nasabah Pengguna Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Transaksi Digital Banking.....	2
Gambar 2.1 Model technology Acceptance Model.....	22
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta.....	47
Gambar 4.2 Beranda BSI Mobile.....	56
Gambar 4.3 Jalur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM	56
Gambar 4.4 Nominal tarik tunai tanpa kartu.....	57
Gambar 4.5 Bukti Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM	58
Gambar 5.1 Wawancara dengan BOSM Bank BSI Purbalingga	109
Gambar 5.2 Wawancara dengan nasabah BSI Generasi Milenial.....	110



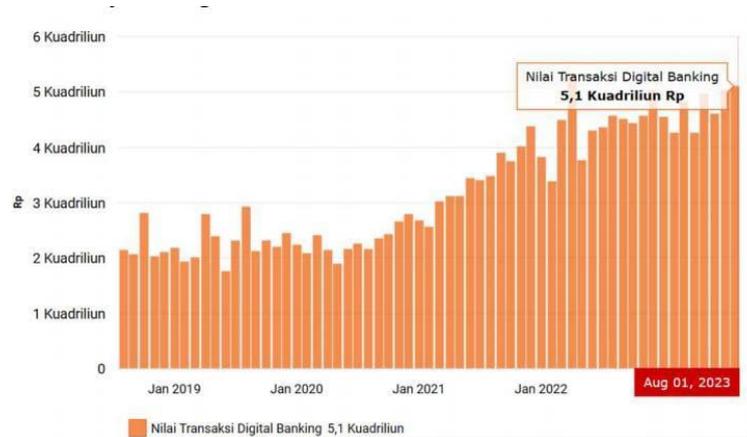
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia telah mengalami perubahan dan perkembangan dari waktu ke waktu dengan sangat cepat dan pesat. Setiap individu tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan perkembangan tersebut dan sekarang telah menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat (Shafrani, 2024). Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah untuk mengubah masa depan kehidupan manusia menjadi lebih baik, mudah, lebih sederhana, lebih murah, lebih cepat, aman dan nyaman. Kemajuan teknologi informasi telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan manusia sekarang ini, memberikan banyak kemudahan dan membantu manusia dalam bekerja (Putriana, 2023).

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi digital yang semakin pesat, telah melahirkan aplikasi-aplikasi yang menyediakan layanan perbankan berbasis internet untuk memudahkan penggunaannya dalam mencari informasi, berkomunikasi, berbisnis bahkan melakukan transaksi. Pada era sekarang ini perilaku konsumen dalam bertransaksi telah berubah secara signifikan, konsumen sangat mengutamakan aspek kemudahan, *fleksibilitas*, efisien, dan kesederhanaan (Chaidir, 2021). Perkembangan digital telah hadir pada industri perbankan termasuk Perbankan Syariah adalah *Digital Banking*. *Digital Banking* merupakan salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank termasuk Bank Syariah, agar nasabah dapat bertransaksi kapan saja tanpa harus datang ke bank. *Digital banking* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, melalui keinginan pasar, memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi (Aziz, 2022).



Gambar 1. 2 Nilai Transaksi Digital Banking

Sumber : databoks.katadata.co.id

Menurut laporan nilai transaksi *digital banking* di Indonesia pada bulan Agustus 2023 mencapai Rp5.098,6 triliun atau setara dengan Rp 5,1 kuadriliun. Nilai ini meningkat sebesar 1,3% dibandingkan dengan bulan juli 2023 dan tumbuh sebesar 11,9% dibanding dengan periode yang sama tahun sebelumnya. Jika dibagi berdasarkan salurannya, nilai transaksi digital banking nasional pada bulan Agustus 2023 adalah sebagai berikut: Transaksi internet Rp3.654,6 triliun, transaksi SMS/Mobile banking sebesar Rp1.443,8 triliun, dan transaksi phone banking sekitar Rp143,7 miliar, dengan total keseluruhan mencapai Rp 5.098,6 triliun. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan akan adanya *digital banking* terus meningkat.

Hal ini mendorong adanya transformasi ini membawa kemudahan dan efisien, termasuk dalam akses dan pengelolaan keuangan. Di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka telah mengadopsi *digital banking* untuk meningkatkan layanan kepada nasabahnya. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan berbasis syariah juga mengambil bagian dalam era ekonomi digital ini dengan menyediakan layanan *digital banking* yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Putri, 2023).

Perkembangan teknologi yang terdapat saat ini sebagai jawaban suatu masalah-masalah yang ada dimasyarakat guna untuk membantu

kehidupan sehari-hari agar lebih efektif dan efisien. Dari teknologi yang bertujuan guna membantu efektivitas kegiatan manusia. Efektivitas disini memiliki kata dasar efek, atau akibat. Efektifitas dalam hal ini adalah pengaruh yang dapat membawa hasil yang positif terhadap penggunaan suatu teknologi yang sesuai dengan harapan atau tujuan si penggunanya. Pada kamus besar bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan. Dalam hal ini efektifitas diartikan sebagai kesesuaian tujuan penggunaan suatu teknologi dengan hasil yang didapatkan oleh pengguna teknologi tersebut.

Teknologi digital terus tumbuh dengan memiliki keunggulan seperti membuat keterbaruan pada sistem, salah satunya *Mobile Banking* yang dapat memudahkan serta memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Adanya layanan seperti *Mobile Banking* memudahkan nasabah memantau saldo rekeningnya, dan meningkatkan perlindungan terhadap pencurian ATM. Salah satu bank yang menyediakan layanan *Mobile Banking* adalah Bank Syariah Indonesia atau yang biasa disebut BSI. *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia bernama BSI Mobile (Bancin, 2022).

BSI Mobile merupakan salah satu dari sekian banyaknya layanan *E-Banking* yang tersebar di Indonesia. Seperti halnya *E-Banking* lainnya BSI Mobile juga membantu konsumen untuk melakukan transaksi seperti pengecekan saldo, transfer pembayaran uang kuliah, pembelian pulsa, pembayaran tagihan *E-commerce* dan lain sebagainya. BSI Mobile merupakan saluran distribusi bank untuk mengakses rekening nasabah dengan menggunakan teknologi pengiriman data melalui telepon seluler atau *General Package Radio Service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (Bancin, 2022). Kehadiran BSI dalam layanan *digital banking* meski masih terbilang baru namun terus berkembang cukup stabil. BSI sendiri meraih kinerja gemilang ditahun pertama sejak merger pada Februari 2021, dengan peroleh laba bersih mencapai Rp 3.03 triliun naik

38,42% secara *Year On Year* (YoY). Pencapaian tersebut sejalan dengan konsistensi BSI dalam membangun fondasi, transformasi digital dan mengembangkan ekosistem halal di Indonesia (Hidayat, 2023).

Dalam mengimplementasikan aplikasi *Mobile Banking* ada beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain keamanan aplikasi dan data pengguna, desain antarmuka yang mudah digunakan dan *responsive*, serta fitur yang memudahkan dalam mengakses dan pengelolaan keuangan. Tujuan penerapan aplikasi *Mobile Banking* seperti BSI Mobile adalah untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan kepada pengguna dan memudahkan pengelolaan keuangan pribadinya. Bank Syariah Indonesia juga telah menyesuaikan dengan kemajuan teknologi di dunia perbankan, salah satunya layanan tarik tunai tanpa kartu (*Cardless*). Layanan ini diakses melalui aplikasi BSI Mobile. Aplikasi ini dinilai sangat memudahkan nasabah karena mereka dapat melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu (*Cardless*) di mesin ATM tanpa harus menggunakan kartu. Sekarang nasabah Bank Syariah Indonesia banyak yang memiliki aplikasi BSI Mobile, karena apabila ingin memiliki kartu ATM Bank Syariah Indonesia harus mendaftar pada aplikasi BSI Mobile terlebih dahulu.

Tabel 1. 1 Jumlah Cardless BSI 2021-2022

Pengguna <i>Cardless</i> BSI 2021	Pengguna <i>Cardless</i> BSI 2022
3,46 Juta	4,81 Juta

Sumber : [cnbcindonesia.com](https://www.cnbcindonesia.com)(2023)

Hery Gunadi Direktur Utama Bank Syariah mengatakan masifnya penetrasi digital membuat masyarakat terbiasa mengakses perangkat digital, termasuk keuangan. Dijelaskannya, jumlah pengguna BSI Mobile pada periode 2021 hingga 2023, pengguna layanan tarik tunai tanpa kartu melalui BSI Mobile Banking menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Pada tahun 2021, jumlah pengguna BSI Mobile tercatat sekitar 3,46 juta pengguna. Dan pada akhir tahun 2022, jumlah ini meningkat sebesar 39% menjadi 4,81 juta pengguna akibat percepatan digitalisasi selama pandemi

COVID-19. Hingga Mei 2023, BSI mencatat lebih dari 140 juta transaksi melalui aplikasi BSI Mobile, yang mencakup berbagai jenis layanan digital termasuk tarik tunai tanpa kartu. BSI juga menemukan hanya 3% nasabah yang masih mengunjungi cabang untuk layanan fisik (Anam, 2023).

Transaksi tarik tunai tanpa kartu (*cardless*) yaitu penggunaan tombol tertentu untuk memulai transaksi pada mesin ATM tanpa harus memasukkan kartu ATM. Saat melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu yang dilakukan pada mesin ATM nasabah akan mendapatkan kode penarikan melalui mobile banking. Kode tersebut digunakan untuk mengakses mesin ATM yang akan menampilkan menu transaksi tanpa kartu, selanjutnya nasabah diminta untuk memasukkan nomor handphone dan kode tarik tunai yang telah terdaftar pada Mobile Banking. Selanjutnya uang tunai akan keluar jika kode yang dimasukkan sudah benar.

Pada zaman sekarang banyak nasabah yang terbiasa dengan transaksi digital dan lebih terbuka terhadap inovasi baru dalam teknologi keuangan. Kebanyakan dari mereka lebih ingat membawa telephone genggam daripada membawa dompet jika bepergian karena telephone genggam adalah suatu barang yang lebih penting karena dapat digunakan untuk bertransaksi, berbelanja, berkomunikasi, memberi kabar dan masih banyak lainnya. Fitur tarik tunai tanpa kartu mempermudah untuk nasabah yang lebih suka membawa telephone genggam daripada membawa dompet atau kartu ATM (Qamara, 2023).

Hadirnya layanan tarik tunai tanpa kartu membuat pihak bank menciptakan kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi nasabah. Layanan ini dapat mempercepat proses transaksi dan menghemat waktu. Semakin sedikit sumber daya yang digunakan, seperti tenaga, waktu, dan biaya, tetapi tetap dapat menghasilkan *output* sesuai dengan rencana atau harapan, maka akan dinilai efektif dan efisien. Kemudahan yang diberikan kepada nasabah yaitu dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana

saja tanpa perlu membawa kartu ATM. Namun setiap transaksi tarik tunai juga memiliki batas waktu, biasanya satu jam. Apabila setelah batas waktu ditentukan tidak melakukan transaksi di ATM, maka proses transaksi akan dibatalkan (Ramli, 2022). Dalam konteks penelitian ini, efektivitas berarti hasil yang didapat dari penggunaan teknologi yang sesuai dengan tujuan pengguna. Sehingga semakin tinggi adanya efektivitas yang diberikan oleh responden, maka akan semakin tinggi pula transaksi menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui Mobile Banking yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Sebaliknya semakin rendah efektivitas yang diberikan oleh responden maka akan semakin rendah pula minat bertransaksi menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui Mobile Banking dalam aktivitas transaksi perbankan. (Wildan, 2019)

Layanan tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*) diperkenalkan oleh BSI untuk memenuhi kebutuhan nasabah demi bertransaksi secara aman di masa pandemi pada tahun 2020 sekaligus menjawab tantangan kekinian dalam menghadirkan layanan keuangan syariah digital dan modern. Tarik tunai tanpa kartu ATM dapat mencegah adanya penipuan, layanan ini dapat meminimalisir tingkat kejahatan yaitu *skimming* dan juga dapat menghindari kartu ATM tertelan karena tidak menggunakan kartu. Perkembangan ekonomi dan teknologi di era digital serta semakin banyaknya pengguna *smartphone* di Indonesia menjadi landasan bagi BSI untuk lebih mengembangkan dan memajukan fitur layanan BSI Mobile. (Lahur, 2022).

Namun, semakin tinggi tingkat penerapan aplikasinya maka penggunaan aplikasi pada masyarakat tentunya tidak akan lepas dari masalah yang ditimbulkan. Misalnya, suatu aplikasi mungkin menjadi tidak dapat digunakan karena berbagai faktor internal (faktor yang disebabkan karena teknologinya) contohnya seperti ketidakstabilan jaringan, aplikasi yang tidak dapat mendeteksi data, server yang error dan pemrosesan data yang salah. Ataupun faktor eksternal (faktor yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman nasabah) seperti kurangnya

bertanya, mencoba tanpa mengetahui tata caranya atau langkah-langkahnya, atau lupa kata sandi aplikasi, adapula penyebab yang paling tidak bisa dikendalikan yaitu adanya orang lain yang mengetahui kata sandi aplikasinya sehingga dapat menarik uang tanpa kartu hanya menggunakan token dan nomor hp dengan mudah (Palupi, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti kepada beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia Generasi Milenial dikota Purbalingga pengguna transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*) terdapat tanggapan positif dan negatif. Nasabah Rinandi dan Ayu mengatakan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM sangat mudah dilakukan dan memudahkan apabila lupa membawa dompet atau ATM jika sedang bepergian. Menurut nasabah Fadillah Nur Azizah mengatakan bahwa ia lebih menyukai menggunakan kartu ATM karena lebih cepat dan mudah. Namun, ia juga mengatakan bahwa menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu juga mempermudah apabila lupa membawa kartu ATM, sedangkan menurut nasabah Aprilianto dan Pristianti mengatakan bahwa menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu sangat memakan waktu karena perlu membuka aplikasi dan menautkan kode, belum lagi jika aplikasi eror ataupun sinyal susah apabila berada di ATM.

Menurut pangalaman peneliti bahwa penggunaan tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardles*) sangat mudah digunakan karena cepat dan tidak perlu memasukkan kartu ATM pada mesin ATM dan menghindari terjadinya kehilangan kartu ATM. Dan juga mempermudah apabila peneliti lupa membawa dompet atau membawa kartu ATM saat bepergian, sehingga peneliti bisa menggunakan *smartphone* untuk melakukan transaksi tarik tunai. Namun, peneliti juga mengalami kendala saat menggunakan tarik tunai tanpa kartu (*cardless*) yaitu apabila sinyal tiba-tiba hilang pada saat menggunakan BSI Mobile.

Timbulnya berbagai kendala menimbulkan pertanyaan besar bagi peneliti bagaimana tingkat efektivitas sistem layanan tarik tunai tanpa kartu ATM (*Cardless*) dalam merespon kebutuhan nasabah dalam

menggunakan layanan perbankan. Penelitian ini berfokus pada efektivitas penerapan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*) melalui aplikasi BSI Mobile, yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tunai tanpa perlu menggunakan kartu fisik. Fitur ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi perbankan, terutama di era digital. Namun, penerimaan dan efektivitas penggunaan fitur ini di kalangan nasabah, perlu dianalisis lebih lanjut. Salah satu teori untuk menjelaskan penerimaan teknologi baru yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan penggunaan sistem atau menjelaskan penerimaan suatu teknologi. Melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap fitur ini seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap menggunakan teknologi, niat perilaku untuk menggunakan, dan penggunaan teknologi sesungguhnya. (Marginingsih, 2020)

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mencatatkan transaksi BSI Mobile mencapai 140 juta transaksi per Mei 2023 dan mayoritas pengguna BSI Mobile berasal dari generasi milenial dan generasi Z yang cenderung lebih memilih layanan perbankan digital untuk kemudahan dan kenyamanannya. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa nasabah BSI semakin nyaman menggunakan layanan digital, termasuk tarik tunai tanpa kartu, yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari tanpa harus membawa kartu fisik (Chairina, 2023).

Hasil sensus penduduk purbalingga 2024 mencatat jumlah generasi yang mendominasi di kota Purbalingga adalah generasi milenial dengan jumlah sebanyak 387,37 ribu jiwa. Generasi milenial atau generasi Y adalah generasi muda yang lahir pada tahun antara tahun 1980 sampai 2000, yang lahir di dunia modern dan teknologi canggih telah maju. Generasi milenial yang tumbuh dengan kemajuan teknologi dicirikan

sebagai generasi yang kreatif, informatif, mempunyai *passion* dan produktif. Generasi ini bersahabat dengan teknologi dalam aspek kehidupannya. Bukti nyata yang dapat diamati adalah hampir semua orang di generasi ini memilih menggunakan smartphone (Arif, 2021).

Generasi Milenial ini lebih memilih melakukan transaksi online melalui smartphone tanpa harus mengantri dibank sehingga memberikan efisiensi waktu untuk penggunaanya. Melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi BSI Mobile merupakan cara mudah untuk menghindari kejahatan bilik ATM, dapat mengendalikan pengeluaran, dan dapat meminimalisir kerugian, serta praktis. Bagi generasi milenial smartphone merupakan hal yang membantu keseharian mereka dalam beraktivitas, yaitu membantu menghubungkan dengan banyak orang, memudahkan dalam mencari informasi, dan dapat mempermudah pekerjaan sehari-hari.

Seperti hasil penelitian terdahulu Trubus Titik Palupi (2023), pelaksanaan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM mudah dilakukan oleh nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile. Tarik tunai tanpa kartu juga dapat dilakukan di Indomart dan Alfamart, karena tarik tunai tanpa kartu cukup menggunakan kode OTP sesuai petunjuk yang ada pada layar smartphone.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Diah Ayu Pitaloka (2023) yang berjudul "Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia" menghasilkan kesimpulan bahwa efisiensi, kemudahan, keamanan tarik tunai tanpa kartu terdapat pengaruh positif dan signifikan.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Panca Windi Nofiani (2023) dengan judul "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)". Menghasilkan pengetahuan, kemudahan pengguna

dan resiko keamanan pengguna fitur layanan carless berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI.

Penelitian terdahulu mayoritas menjelaskan tentang efisiensi, kemudahan dan resiko keamanan terhadap minat nasabah Gen Z Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu, dimana layanan ini terdapat dalam aplikasi BSI Mobile. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada objek serta lokasi penelitian yang dilakukan. Dimana pada penelitian ini memutuskan untuk memilih nasabah generasi milenial yang kelahiran tahun 1980 sampai 2000 atau berada pada rentang usia 24-45 tahun pengguna fitur tarik tunai tanpa kartu ATM di kota Purbalingga.

Penelitian ini berfokus pada nasabah BSI generasi milenial di Purbalingga, karena generasi ini dikenal sebagai pengguna teknologi digital yang aktif, sehingga diharapkan memiliki tingkat penerimaan yang tinggi terhadap layanan baru. Efektivitas layanan tarik tunai tanpa kartu akan dianalisis dengan melihat faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, tingkat kepuasan, dan hambatan yang mungkin dihadapi oleh nasabah. Berdasarkan fenomena diatas serta wawancara awal yang telah dilakukan penulis mempunyai kesimpulan bahwa penggunaan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile memiliki tanggapan positif dan negatif sehingga penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui lebih mendalam mengenai **“Analisis Efektivitas Pengguna Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (*Cardless*) Pada Nasabah BSI Generasi Milenial di Purbalingga”**.

B. Definisi operasional

1. Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) efektivitas berasal dari kata efektif, pengaruh atau akibat, biasa diartikan. Sebagai kegiatan didapatkan oleh pengguna teknologi tersebut. Efektivitas menunjukkan pada kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuan

(hasil akhir) yang telah ditentukan secara tepat. Pencapaian hasil akhir yang sesuai target waktu yang telah ditetapkan untuk ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasional (Nasution Khairani, 2023).

Efektivitas memiliki arti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan, berarti makin tinggi efektivitasnya, begitu pula sebaliknya (Agustina, 2020). Efektivitas dapat ditentukan dengan cara membandingkan antara rencana dengan hasil yang telah diwujudkan. Apabila tujuan diciptakannya produk tidak sesuai harapan, maka hal tersebut dapat dikatakan belum efektif, efektivitas merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk.

Menurut Moore D Kementh dan Moh. Syarif, efektivitas adalah ukuran yang menyatakan seberapa jauh target atau tujuan (kuantitas, kualitas dan waktu) serta telah tercapai atau makin besar presentase target yang dicapai, maka makin tinggi efektivitasnya (Lukito, 2023).

2. Transaksi

Pengertian Transaksi Menurut Zulkufli (2003:10) dalam bukunya yang berjudul “Dasar-dasar Akuntansi Perbankan Syariah” Transaksi adalah kejadian ekonomi/keuangan yang melibatkan paling tidak 2 pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dengan perserikatan usaha, pinjam meminjam atas dasar sama-sama suka ataupun atas dasar suatu ketentuan hukum atau syariah yang berlaku.

Transaksi adalah persetujuan jual beli (diperdagangkan) antar dua pihak (penjual dan pembeli). Selain itu transaksi adalah suatu kegiatan yang dilakukan baik perorangan maupun atas nama perusahaan dalam melakukan jual beli. Dalam kaidah hukum yang berlaku menyatakan bahwa semua hal dilarang, kecuali yang ada ketentuannya berdasarkan Al-quran dan Al-hadis.

Sedangkan dalam urusan atau transaksi muamalah, semuanya diperbolehkan kecuali ada dalil yang melarangnya. Transaksi adalah situasi atau kejadian yang melibatkan unsur lingkungan dan mempengaruhi posisi keuangan. Setiap transaksi harus dibuatkan keterangan tertulis seperti faktur atau nota penjualan atau kuitansi dan disebut dengan bukti transaksi. Dalam akuntansi suatu transaksi diukur dengan satuan mata uang. Perdagangan atau jual beli secara al-mubadalah (saling menukar) (Lukino, 2023).

3. Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM

Metode Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM ini dikenal dengan istilah *cardless* adalah Anjungan Tunai Mandiri yang mengizinkan nasabah melakukan tarik tunai, mentransfer uang, dan melakukan transaksi lainnya tanpa memasukkan maupun menggesek kartu debit ke pembaca kartu (Pitaloka, 2023).

Transaksi tanpa kartu ATM (*cardless*) adalah penggunaan mesin ATM yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa harus memasukkan kartu ATM. Sebagai gantinya, nasabah dapat memulai transaksi dengan menekan tombol tertentu pada mesin. Autentikasi pengguna dilakukan dengan menggunakan metode biometrik dan PIN alfanumerik yang diperoleh melalui OTP (*One Time Password*).

Untuk melakukan penarikan tunai tanpa kartu di ATM, nasabah hanya perlu mendapatkan kode penarikan melalui layanan mobile banking. Setelah mendapatkan kode, nasabah dapat mengakses menu transaksi tanpa kartu pada mesin ATM, kemudian memasukkan nomor HP yang terdaftar di mobile banking dan kode penarikan yang didapat. Jika kode yang dimasukkan benar, uang tunai akan dikeluarkan oleh mesin (Erianto, 2020).

4. BSI Mobile

Aplikasi 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 secara online. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi BSI Mobile yang dimaksud adalah aplikasi yang mendukung nasabah dalam mewujudkan keinginannya untuk dapat melakukan transaksi perbankan melalui smartphone (Milza, 2021).

BSI Mobile adalah tempat sosialisasi yang memiliki fungsi untuk bertransaksi online melalui telephon seluler yang memanfaatkan jaringan inovasi 3G/4G dan Wif yang nasabah memiliki dan dapat didownload melalui playstore atau appstore. Aplikasi ini memudahkan nasabah untuk bertransaksi, bersedekah, dan menawarkan melalui bantuan *highlight* yang dibuat oleh bank. BSI Mobile mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 1 Februari 2021 dengan update *highlight* dan data pemberitahuan, hingga sekarang bank BSI sedang mengembangkan sistem transaksi bank yang berbasis syariah (Mohammad, 2023).

Fitur-fitur layanan Mobile Banking (BSI Mobile) antara lain layanan informasi saldo (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit dan lokasi ATM atau lokasi cabang terdekat), dan layanan transaksi seperti transfer (ke sesama BSI dan ke bank lain), pembayaran tagihan (pembayaran PLN, postpaid, telepon, akademik, institusi, asuransi, internet *e-commerce*, berbagi zwaf, BPJS, haji dan umrah, multi-payment dan lain-lain), pembelian (voucer HP, E-money, paket data, Top Up *e-commerce*, link aja, *Go-pay*, *Ovo*, dan *ShopeePay*), tarik tunai tanpa kartu, berbagi Zisw, dan berbagai fitur lainnya yang bermanfaat (Surya, 2023).

C. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan penggunaan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*) pada nasabah BSI generasi milenial di Purbalingga ?

2. Bagaimana tingkat efektivitas penggunaan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*) pada nasabah BSI generasi milenial kota Purbalingga ?

D. Tujuan dan manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan dasar masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian, dapat dijabarkan tujuan yang akan diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui penerapan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*) dikalangan generasi milenial kota Purbalingga.
- b. Untuk mengetahui tingkat efektivitas transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*) dikalangan generasi milenial kota Purbalingga.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

- 1) Dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan informasi dibidang transaksi non tunai yaitu melalui *mobile banking*.
- 2) Dapat mengetahui penerapan tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile.
- 3) Dapat mengetahui tingkat efektivitas penggunaan transaksi tarik tunai tanpa kartu melalui BSI Mobile.

b. Manfaat praktis

- 1) Bagi Penulis, untuk menambah wawasan berfikir dan memperoleh ilmu pengetahuan tentang transaksi tarik tunai tanpa kartu melalui BSI Mobile.
- 2) Bagi Bank BSI, sebagai bahan masukan terhadap fitur tarik tunai tanpa kartu di BSI Mobile dan untuk memberikan informasi apakah fitur tarik tunai tanpa kartu efektif untuk digunakan nasabah dalam
- 3) Bagi Akademis, sebagai sumber referensi mengenai transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi BSI Mobile yang

berbasis teknologi bagi penulis maupun peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti topik sejenis.

E. Kajian pustaka

Penelitian mengenai transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM telah banyak dilakukan. Namun, dalam pembahasannya terdapat perbedaan antara penelitian satu dengan penelitian yang lain serta hasil dari penelitiannya pun berbeda-beda. Penelitian terdahulu juga dibutuhkan untuk menambah referensi dalam penyelesaian penelitian ini. Berikut adalah hasil beberapa penelitian terdahulu :

Pertama, Titik Trubus Palupi (2023) Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Dalam skripsinya yang berjudul Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile di Kalangan Generasi Milenial Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Hasil dari penelitian ini yaitu 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 dalam perspektif ekonomi islam menggunakan akad ijarah. Penelitian ini terdapat perbedaan yaitu pada akad yang digunakan, dan peneliti terdahulu membahas tentang penerapan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM, sedangkan penelitian ini membahas tentang penerapan dan efektivitas pengguna transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM. Persamaannya yaitu tentang penelitian yang diteliti terkait menganalisis transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile (Palupi, 2023).

Kedua, Lisa Qamara (2023) dalam jurnal Surplus: Jurnal Ekonomi dan Bisnis yang berjudul Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile. Penerapan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile memberikan kemudahan bagi nasabah di era digital yang menggunakannya. Kemudahan yang ditawarkan antara lain dapat menarik uang tunai tanpa menggunakan kartu dan hanya menggunakan smartphone lalu memasukkan kode OTP sesuai dengan

intuksi yang ada pada layar smartphone maka uang akan keluar melalui mesin ATM. Perbedaannya peneliti ini membahas tentang penerapan tarik tunai tanpa kartu ATM. Pada peneliti terdahulu membahas tentang penerapan tarik tunai tanpa kartu ATM. Sedangkan pada penelitian ini membahas tentang efektivitas transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM. Dan persamaannya pada pembahasan terkait penerapan mengenai tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile (Qamara, 2023).

Ketiga, Muhammad Teguh Erianto (2020) dalam jurnal Ilmiah Komputasi dengan judul Pengembangan Arsitektur Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Untuk Anggota Koperasi Pada Jaringan ATM Perbankan. Hasil dari penelitiannya yaitu proses pengembangan fitur tarik tunai tanpa kartu untuk Anggota Koperasi dapat dilakukan dengan 10 tahapan dari metode Research and Development. Hasil pengujian fitur tarik tunai tanpa kartu terbukti meningkatkan *febased income* dari perbankan karena untuk setiap transaksi perbankan mendapatkan biaya admin yang telah disetujui sebelumnya. Perbedaan penelitian ini adalah pada objek yang diteliti, pada peneliti terdahulu subjek adalah anggota koperasi sedangkan penelitian ini menggunakan subjek nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Dan persamaannya adalah pada pembahasannya mengenai tarik tunai tanpa kartu ATM (Erianto, 2020).

Keempat, Cici Insiyah (2022) dalam jurnal Greenomika yang berjudul Analissi Kualitas Layanan Jasa ATM Cardless BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan Terhadap Efektivitas dan Efisiensi Transaksi. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa nasabah BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan dapat merasakan manfaat dari adanya ATM cardless yaitu lebih hemat waktu, dapat melakukan transaksi mandiri tanpa batas waktu, keamanan terjamin, karena minimnya resiko kasus pembobolan ATM dan hilangnya kartu ATM, fitur yang disediakan memenuhi standar, karena adanya fitur cek saldo, transfer dan tarik mandiri, dan transaksi yang efisien karena tidak ada biaya untuk transaksi tarik tunai mandiri. Persamaan penelitian ini membahas mengenai efektivitas penggunaan tarik

tunai tanpa kartu ATM dan perbedaannya terletak pada subjek yang diteliti. Penelitian terdahulu menggunakan subjek BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan sedangkan peneliti ini menggunakan subjek nasabah BSI di Purbalingga (Insiyah, 2022).

Kelima, Dearmellia Tarigan (2022) dalam jurnal yang berjudul Evaluasi Keamanan Fitur Tarik Tunai Cardless pada Aplikasi BRImo Menggunakan PIECES. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu pada BRImo memiliki tingkat kepercayaan yang baik bagi pengguna. Salah satu saran agar pelayanan perusahaan BRImo lebih optimal yaitu dengan menambahkan sistem keamanan *smart sensor* pada aplikasi BRImo saat transaksi tarik tunai cardless. Persamaan penelitian ini membahas tentang tarik tunai tanpa kartu dan perbedaannya terletak pada subjek yang diteliti, pada peneliti terdahulu meneliti fitur tarik tunai tanpa kartu ATM pada aplikasi BRImo sedangkan penelitian ini meneliti tentang tarik tunaitanpa kartu ATM pada aplikasi BSI Mobile.

Tabel 1. 2
Kajian Pustaka

No	Penulis dan judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Titik trubus (2023) “Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile di Kalangan Generasi Milenial Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif	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 dalam perspektif ekonomi islam menggunakan akad ijarah.	Penelitian ini tidak menggunakan perspektif ekonomi islam menggunakan akad ijarah.	Sama-sama menganalisis transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile

	Ekonomi Islam”			
2.	Lisa Qamara (2023) “Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile”.	Penerapan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile memberikan kemudahan bagi nasabah di era digital yang menggunakannya. Kemudahan yang ditawarkan antara lain dapat menarik uang tunai tanpa menggunakan kartu dan hanya menggunakan smartphone lalu memasukkan kode OTP sesuai dengan intuksi yang ada pada layar smartphone maka uang akan keluar melalui mesin ATM.	Pada peneliti terdahulu membahas tentang penerapan tarik tunai tanpakartu ATM. Sedangkan pada penelitian ini membahas tentang efektivitas transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM.	Sama-sama membahas tentang tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile.
3.	Muhammad Teguh Erianto (2020) ”Pengembangan Arsitektur Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Untuk Anggota Koperasi Pada Jaringan ATM Perbankan”	Proses pengembangan fitur tarik tunai tanpa kartu untuk Anggota Koperasi dapat dilakukan dengan 10 tahapan dari metode Research and Devolepment. Hasil pengujian fitur tarik tunai tanpa kartu terbukti meningkatkan <i>febased income</i> dari perbankan karena untuk setiap transaksi perbankan mendapatkan biaya admin yang telah disetujui sebelumnya.	Penelitian sebelumnya membahas pengembangan arsitektur transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM yang dilakukan untuk anggota koperasi sedangkan pada penelitian ini membahas tarik tunai tanpa kartu ATM pada	Sama-sama membahas tentang tarik tunai tanpa kartu

			nasabah BSI	
4.	Cici Insiyah (2022) “Analissi Kualitas Layanan Jasa ATM Cardless BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan Terhadap Efektivitas dan Efisiensi Transaksi”.	Nasabah BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan dapat merasakan manfaat dari adanya ATM cardless yaitu lebih hemat waktu, dapat melakukan transaksi mandiri tanpa batas waktu, keamanan terjamin, karena minimnya resiko kasus pembobolan ATM dan hilangnya kartu ATM, fitur yang disediakan memenuhi standar, karena adanya fitur cek saldo, transfer dan tarik mandiri, dan transaksi yang efisien karena tidak ada biaya untuk transaksi tarik tunai mandiri.	Penelitian terdahulu membahas tentang kualitas layanan jasa ATM Cardless BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan.	Sama-sama membahas tentang analisis layanan tarik tunai tanpa kartu ATM.
5.	Dearmellia Tarigan (2022) “Evaluasi Keamanan Fitur Tarik Tunai Cardless pada Aplikasi BRImo Menggunakan PIECES”	Fitur tarik tunai tanpa kartu pada BRImo memiliki tingkat kepercayaan yang baik bagi pengguna. Salah satu saran agar pelayanan perusahaan BRImo lebih optimal yaitu dengan menambahkan sistem keamanan smart sensor pada aplikasi BRImo saat transaksi tarik tunai cardless.	Peneliti terdahulu membahas keamanan fitur tarik tunai cardless pada Aplikasi BRImo. Sedangkan pada penelitian ini membahas tentang keefektifan tarik tunai tanpa kartu ATM pada aplikasi BSI Mobile	Sama-sama membahas tentang tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi Mobile Banking

F. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan penelitian ini agar mudah dibaca dan dipahami oleh pembaca, penulis menyusun secara sistematika yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan berisi tentang gambaran penelitian yang akan dilakukan supaya penulis dan pembaca dapat mudah mengetahui dan memahami arah pembahasan pada arah penelitian ini. Pada bab ini berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan pustaka yang berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan sebagai acuan dalam melakukan analisis terhadap pembahasan permasalahan, penelitian terdahulu, landasan teoretis dan kerangka pemikiran.

BAB III Metodologi Penelitian yang berisi penjelasan tentang metode penelitian yang digunakan penulis jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian dan metode analisis dan keabsahan data penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan Penelitian mengenai uraian analisis data dan hasil pembahasan yang dilakukan sesuai dengan alat analisis yang digunakan.

BAB V Penutup yang terdiri dari kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, serta saran-saran.

Bagian akhir dari skripsi ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TAM (Technology Acceptance Model)

Berdasarkan teori dari David (1989) menjelaskan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna. Model TAM berasal dari bahasa psikologis untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi yang berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), niat (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*merbehavior relationship*) (Irawati, 2020).

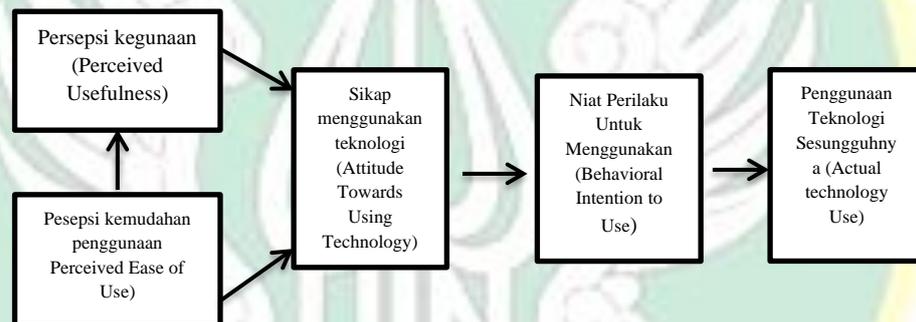
Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh David telah menambahkan dua konstruk utama kedalam model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang merupakan teori tindakan yang berlandaskan dengan satu asumsi bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Granic dan Marangunic mengungkapkan bahwa variabel kemudahan penggunaan merupakan kontruks asli dari *Technology Acceptance Model* dan kemudahan penggunaan dijadikan alasan seseorang untuk melakukan suatu tindakan sebagai tolak ukur terhadap penerimaan teknologi (Fatmawati, 2015).

Tujuan dari TAM adalah untuk menjelaskan mengenai faktor apa yang mempengaruhi penentuan penerimaan teknologi perilaku penggunanya. Pada model ini mengkonsepkan tentang bagaimana pengguna dapat menerima serta menggunakan teknologi. Faktor penerimaan teknolog dapat berasal dari pengguna maupun sistem. Aspek kognitif, karakter individu, kepribadian, kecemasan individu akan dampak dari teknologi merupakan faktor dari pengguna (Fatmawati, 2015).

Secara teoritis dan praktis TAM merupakan model yang dianggap pantas dalam menjelaskan bagaimana user menerima sebuah sistem. TAM menyatakan bahwa niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention*

to use) ditentukan oleh dua keyakinan yaitu: pertama, persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) yang didefinisikan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Kedua, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan sistem adalah mudah (Darmaningtyas, 2017).

Terdapat dua konstruk utama yang dapat mempengaruhi setiap perilaku pengguna sistem informasi yaitu persepsi pengguna atas kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek perilaku sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan menjadikan tindakan orang tersebut dapat menerima penggunaan teknologi informasi. Berikut model dari teori *Technology Acceptance Model* :



Gambar 2.1 Model technology Acceptance Model

Sumber: (venkatesh & Davis, 1986)

Model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi seseorang akan menentukan sikapnya dalam menggunakan teknologi. Model ini secara jelas menggambarkan bahwa diterimanya penggunaan sebuah teknologi informasi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan (Sukmawati, 2021).

Ada pun konstruk-konstruk TAM yaitu sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007).

2. Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang tentang penggunaan suatu teknologi untuk meningkatkan kinerja pekerjaannya.

3. Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Towards Using Technology*)

Merupakan suatu perasaan seseorang ketika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan.

4. Niat Perilaku Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

Merupakan suatu keinginan untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau niat untuk melakukannya.

5. Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*Actual technology Use*)

Perilaku adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku adalah penggunaan sesungguhnya teknologi (Mayjeksan, 2020).

B. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata "efektif" memiliki beberapa makna yang mencakup: adanya efek, kemampuan menghasilkan hasil, dan keberhasilan dalam mencapai tujuan. Dari pengertian tersebut, muncul kata "keefektifan" yang mengandung arti keadaan yang berpengaruh, hal yang berkesan, kemanjuran, kemujaraban, dan keberhasilan. Efektifitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran-sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian hasil akhir yang sesuai target waktu yang telah ditetapkan untuk ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah

memperhatikan efektifitas operasional Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (*cardless*).

Efektivitas menurut istilah yaitu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi agar pelaksanaan kegiatan dalam organisasi tersebut dapat terealisasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga mencapai hasil yang baik (Amin,1997).

Menurut para ahli efektivitas mempunyai beberapa pengertian, diantaranya menurut Richard M. Steers efektivitas itu sebagian besar bertumpu kepada pencapaian tujuan yang layak dan optimal dari organisasi dan dijabarkan berdasarkan aktifitas suatu organisasi untuk memperoleh manfaat sumber daya sebanyak mungkin. Artinya, suatu efektivitas dapat dilihat dari kualitas, kesiagaan, produktivitas, efisiensi, penghasilan, pertumbuhan, 24 pemanfaatan lingkungan, stabilitas perputaran kerja dan semangat kerja (Richard, 1995). Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang sudah ditentukan dan telah dicapai oleh manajemen, yang dapat dilihat salah satunya dari penghasilan atau pertumbuhan.

2. Indikator Efektivitas

Pada dasarnya cukup banyak indikator suatu pelayanan dimana indikator pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan indikator yang dikemukakan oleh para ahli. Terdapat beberapa pendekatan yang dapat mengukur efektivitas menurut (Sa'diyah, 2018) :

a. Pemahaman program

Dapat diukur dari sejauh mana masyarakat mampu memahami pengetahuan atas program tersebut serta kemampuan masyarakat melakukan kegiatan atau program tersebut.

b. Tepat sasaran

Mengukur atau melihat sejauh mana keberhasilan lembaga dalam merealisasikan sasaran yang akan dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam hal memberikan sistem layanan informasi yang tepat sehingga tujuannya dapat menggunakan tingkat keberhasilan.

c. Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini perlu pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal supaya pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif.

d. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan yang lebih mudah menjadikan tujuan lebih terarah dan mudah tercapai.

e. Perubahan nyata

Perubahan nyata dikatakan efektif apabila suatu program atau kegiatan mempunyai dampak yang nyata dan dapat diubah dengan mengetahui keadaan sebelum dan sesudah program tersebut dilalui sehingga program tersebut memberikan dampak yang derajatnya dapat diukur.

C. Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (*cardless*)

1. Pengertian Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (*Cardless*)

Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM merupakan metode tarik tunai tanpa kartu ini dikenal juga dengan istilah *cardless* adalah anjungan tunai mandiri (ATM) yang mengizinkan nasabah melakukan tarik tunai, transfer, dan transaksi lainnya tanpa memasukan maupun menggesek kartu debit pembaca kartu. Kegiatan mengambil uang tunai dengan menggunakan sistem tarik tunai melalui mesin ATM

hanya dengan memasukkan kode OTP dan nomor yang terdaftar diaplikasi BSI Mobile (Qamara, 2023).

Menurut (Fajriastuti, 2022) *Cardless withdrawal* merupakan layanan teknologi baru yang memberikan kemudahan tertinggi, nasabah menggunakan teknologi *smartphone* yang digunakan untuk tarik tunai dari akun Mobile Banking. Pada layanan ini menarik uang tunai dari rekening tanpa perlu menggunakan kartu fisik di mesin ATM. Dengan menggunakan aplikasi perbankan seluler atau platform digital lainnya hanya dibutuhkan PIN dan sidik jari untuk penarikan uang tersebut.

Cardless adalah layanan teknologi baru yang menawarkan kenyamanan tertinggi bagi semua konsumen, dengan teknologi *smartphone* yang memungkinkan konsumen untuk melakukan penarikan tunai dari rekening mereka sendiri yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Sebagian besar lembaga keuangan melihat ATM tanpa kartu sebagai cara untuk meningkatkan layanan pelanggan melalui teknologi ini dan dapat membantu konsumen menarik uang lebih cepat dan lebih efisien. (Phothikitti, 2020).

Cardless merupakan transaksi tanpa menggunakan kartu sama sekali. Saat bertransaksi yang dibutuhkan hanya mengingat PIN dan bahkan sidik jari yang lebih personal. *Cardless* secara teoritis, masih belum banyak yang menggali. Era *cardless* selangkah melampaui era *cashless*. Transaksi dengan *cardless* tidak beresiko kehilangan kartu atau mengantri, pelaku transaksi hanya melewati batas atau tempat yang ditemukan, lalu *QR code* yang terpindai akan memotong saldo dengan sendirinya. Riset Juniper pada 2017 menyebutkan, transaksi *cardless* menguasai 90% transaksi di Amerika Serikat sebagaimana dikutip *magazine.fintechweekly.com*. Di Indonesia, tahun 2017 baru dimulai oleh lembaga jasa keuangan perbankan seperti BCA, BNI, Mandiri dan lainnya (Marlina, 2020).

Cardless sendiri merupakan layanan tarik tunai tanpa kartu yang menawarkan proses transaksi cepat dan hemat waktu. selain itu, tarik tunai tanpa kartu juga memiliki beberapa keunggulan, diantaranya kartu ATM lebih aman dari resiko tertelan atau tertinggal di ATM, serta terhindar dari resiko penipuan. Sebelum melakukan transaksi tanpa kartu nasabah hanya perlu terkoneksi dengan mobile banking di ponselnya kemudian mendapatkan token untuk melakukan transaksi tarik tunai (Samantha, 2023).

2. Manfaat Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (Cardless)

Fitur tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*) merupakan inovasi dalam industri keuangan yang menawarkan sejumlah manfaat bagi penggunanya. Berikut adalah beberapa manfaat dari fitur *cardless* :

- a. Kenyamanan, pengguna dapat melakukan transaksi keuangan tanpa perlu membawa kartu fisik. Ini sangat praktis dalam situasi dimana pengguna lupa membawa kartu atau ingin melakukan transaksi secara cepat dan mudah.
- b. Aksesibilitas, Pengguna dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi BSI mobile, asalkan terhubung dengan internet. Ini memberikan *fleksibilitas* yang lebih besar bagi pengguna, terutama saat berada di tempat-tempat yang tidak memungkinkan membawa kartu fisik.
- c. Keamanan, fitur *cardless* umumnya dilengkapi teknologi keamanan tinggi, seperti autentikasi dua faktor dan PIN. Ini membantu mengurangi resiko penyalahgunaan kartu atau pencurian identitas.
- d. Efisiensi, transaksi dengan fitur tarik tunai tanpa kartu (*cardless*) dalam BSI Mobile sering lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan menggunakan kartu fisik. Karena penarikan tunai tanpa kartu ini hanya membutuhkan beberapa langkah yang lebih sedikit dari transaksi dengan kartu (Sari D. , 2021).

3. Kekurangan penggunaan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM (Cardless)

a. Ketergantungan pada teknologi

Mebutuhkan internet yang stabil dan perangkat yang kompatibel, yang bisa menjadi kendala di daerah dengan jaringan yang buruk.

b. Batas waktu dan lokasi

Terdapat batas waktu dan keterbatasan ATM yang mendukung fitur tarik tunai tanpa kartu ATM. Sehingga memerlukan perencanaan yang baik oleh pengguna.

4. Langkah langkah penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM / Transaksi *Cardless*

Fitur transaksi tunai tanpa kartu (*cardless*) bisa dilakukan pada empat tempat, yaitu pada mesin ATM BSI, Indomaret, Alfamart, dan alfamidi. Berikut langkah-langkah bertransaksi tunai tanpa kartu pada mesin ATM BSI, Indomaret, Alfamart maupun Alfamidi :

a. Transaksi tarik tunai tanpa kartu pada mesin ATM BSI

- 1) Buka aplikasi BSI Mobile .
- 2) Pilih menu tarik/setor tunai pada aplikasi BSI Mobile.
- 3) Pilih jalur tarik/setor tunai pada ATM BSI.
- 4) Pilih nominal penarikan/penyetoran .
- 5) Masukkan PIN.
- 6) Muncul nomor resi berisikan kode OTP.
- 7) Kemudian, datang ke ATM BSI terdekat.
- 8) Pilih menu tarik tunai tanpa kartu / *cardless withdrawal* pada tampilan layar mesin ATM.
- 9) Masukkan nomer HP BSI Mobile dan kode OTP yang sudah didapatkan pada aplikasi BSI Mobile.
- 10) Anda telah berhasil melakukan transaksi tanpa kartu pada mesin ATM BSI.

- b. Transaksi tunai tanpa kartu ATM di Indomaret/ Alfamart/ Alfamidi
 - 1) Buka aplikasi BSI Mobile
 - 2) Pilih menu tarik/setor tunai pada aplikasi BSI Mobile
 - 3) Pilih jalur tarik/setor tunai pada Indomaret/ Alfamart/ Alfamidi
 - 4) Pilih nominal penarikan/penyetoran
 - 5) Masukkan PIN
 - 6) Muncul nomer resi berisikan kode OTP
 - 7) Kemudian, datang ke Indomaret/ Alfamart/ Alfamidi terdekat
 - 8) Sampaikan pada kasir Indomaret/ Alfamart/ Alfamidi bahwa anda ingin melakukan transaksi tunai tanpa kartu ATM BSI
 - 9) Berikan kode OTP yang sudah didapatkan pada aplikasi BSI Mobile, dan kasir akan memproses transaksi
 - 10) Anda telah berhasil melakukan transaksi tanpa kartu di Indomaret/ Alfamart/ Alfamidi

D. Mobile Banking

1. Pengertian Mobile Banking

Mobile Banking adalah salah satu layanan *inovatif* yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui telepon seluler (HP). Melalui telepon seluler (HP) dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan dilakukan nasabah dengan mendatangi bank secara langsung, sekarang dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi bank, hanya dengan menggunakan telepon seluler (HP).

Mobile banking bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern. Selain itu, mobile banking juga merupakan sebuah layanan yang disajikan oleh

pihak bank melalui handphone dengan berbagai fitur yang tersedia guna melakukan berbagai transaksi perbankan. Mobile banking hampir sama dengan sms banking, tapi fitur yang dimiliki mobile banking lebih lengkap dibanding sms banking (Putriana, 2023).

Mobile banking merupakan layanan perbankan 24 jam yang pihak bank sediakan bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah dapat melakukan transaksi melalui transaksi perbankan melalui *handphone* yang terkoneksi dengan jaringan internet. Layanan *Mobile Banking* memiliki fitur yang memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan untuk nasabah. *Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *handphone* dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identity Modul Card* (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau SIM Toolkit (Yoni, 2020).

Menurut Bank Indonesia (BI), *Mobile banking* adalah layanan transaksi yang dioperasikan melalui perangkat digital. Pada umumnya menggunakan *smartphone* yang sumber datanya berasal dari tabungan para nasabah di bank. Senada dengan pendapat Hutabarat (2010), *Mobile banking* merupakan fasilitas bagi nasabah yang diberikan oleh perbankan.

Berdasarkan prinsip syariah pada mobile banking, akad perjanjian Mobile Banking berpedoman pada DSN MUI No 10/DSBMUI/IV/2000 tentang wakalah, dimana akad ini telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad dengan menggunakan akad wakalah disertai dengan fee terhadap penggunaan layanan jasanya.

Keefektivan dan keefisienan dalam penggunaan M-banking tidak akan berjalan tanpa didukung oleh *smartphone* dan internet. Setiap orang yang memiliki *smartphone* dapat memanfaatkannya untuk menggunakan fasilitas M-banking ini untuk bertransaksi sehingga transaksi akan lebih mudah dilakukan kapan saja dan dimana

saja. Adanya layanan kemudahan diberikan bank tersebut diharapkan memberikan kepuasan bagi nasabah mengenai berbagai layanan jasa yang diberikan (Safitri, 2022).

2. Sejarah Mobile Banking

Mobile banking diluncurkan pertama kali oleh Excelcom pada akhir 1995. Peluncuran tersebut mendapatkan respon yang beragam dari masyarakat. Kemunculan mobile banking ini dilatar belakangi oleh keinginan bank-bank untuk mendapat kepercayaan penuh dari para nasabahnya. Salah satu caranya adalah memanfaatkan teknologi (Panjaitan, 2023).

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga bank-bank yang ada diseluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *Mobile Banking*. Contohnya di Indonesia, baik bank pemerintah maupun bank swasta nasional berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi *Mobile Banking*.

Proses Mobile Banking sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan perator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa Mobile Banking memberikan keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna mobile Banking. Bukti nyata bahwa Mobile Banking juga tersebar diseluruh dunia yaitu dapat dilihat dari perkembangan Mobile Banking yang ada di negara-negara Eropa khususnya Jerman dan juga negara Amerika Serikat yang merupakan negara-neara besar pengguna Mobile Banking (Santi, 2021).

3. Fungsi Mobile Banking

Ada beberapa fungsi dari Mobile Banking diantaranya yaitu:

- a. Memungkinkan pengguna untuk benar-benar melihat saldo dan riwayat transaksi.
- b. Melakukan transaksi keuangan.
- c. Untuk menyediakan informasi terkait ATM terdekat.
- d. Memberikan laporan dan aktivitas sesuai yang ditunjukkan oleh permintaan pengguna.
- e. Memberikan pemberitahuan tentang latihan yang menggunakan transaksi.
- f. Dapat melakukan pembayaran elektronik seperti bayar listrik, bayar web bundle, TV satelit dan berbagai administrasi. (Lutfiah, 2022).

4. Manfaat Mobile Banking

Ada beberapa manfaat dari Mobile Banking diantaranya yaitu:

- a. Mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dan pembayaran dengan cara menghemat waktu sesingkat mungkin.
- b. Tidak perlu mengeluarkan biaya banyak untuk pergi ke cabang melainkan hanya dengan menggunakan kuota internet semua transaksi dan pembayaran terselesaikan.
- c. Tampilan layar yang sederhana dan adanya petunjuk transaksi.
- d. Resiko penipuan berkurang karena adanya notifikasi sms otomatis jika terdapat transaksi yang telah dilakukan.
- e. Dapat diakses oleh siapapun, seluruh pengguna telepon genggam (handphone).

5. Kekurangan Mobile Banking

Dengan berkembangnya internet justru memiliki berbagai risiko dalam pelayanan jasa keuangan yang dapat muncul dikemudian hari. Bank sebagai penyelenggara secara umum terhadap beberapa risiko yaitu:

- a. Hanya dapat digunakan pada *provider* tertentu.
- b. Kecepatan data/ jangin wilayah.
- c. Terdapat limit transaksi perhari.

- d. Jenis OS *handphone*.
- e. Rentan mengalami penipuan (*smishing*) yaitu dihubungi oleh hacker yang menyamar sebagai instansi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank.

Selain kekurangan diatas, M-banking bagi sebagian orang juga memiliki kekurangan yaitu membuat pengeluaran menjadi boros. yang disebabkan kemudahan yang ditawarkan telah memanjakan sebagian orang untuk berbelanja. Dalam melaksanakan aktivitas layanan M-banking, bank akan menghadapi risiko spesifik seperti yang telah disebutkan diatas. Dengan demikian bank harus melakukan intimasi risiko yang mungkin terjadi dalam M-banking dengan melakukan pengawasan yang baik (Hasanah, 2022).

6. Fitur-Fitur Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya didukung dengan kenyamanan dan fitur yang menarik. 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 (OJK.2022).

E. Generasi Milenial

1. Pengertian Generasi Milenial

Menurut Elwood Carlson dalam bukunya yang berjudul *The Lucky Few: Between the Greatest Generation and the Baby Boom* (2008), generasi milenial adalah mereka yang lahir dalam rentang tahun 1983 sampai 2001. Jika merujuk pada *Generation Theory* yang dicetuskan oleh Kal Mannheim pada tahun 1923, generasi milenial adalah generasi yang lahir pada rentang tahun 1980 sampai dengan 2000. Generasi milenial juga disebut sebagai generasi Y atau Echo Boomers adalah sekelompok orang yang lahir setelah generasi X.

Generasi X menurut para ahli, generasi yang lahir pada rentang tahun 1960-1980. Istilah ini mulai dikenal dan dipakai pada editorial Koran besar Amerika Serikat pada Agustus 1993 (Sari, 2019).

Penyebutan istilah generasi milenial juga berbeda antar peneliti:

- a. Menurut Tapscott tahun 1998 menyebut generasi milenial sebagai Digital Generation yang lahir diantara tahun 1976-2000.
- b. Zemke 2000 menyebut generasi milenial dengan istilah Nexters yang lahir tahun 1980-1999.
- c. Olinger, 2005 menyebut generasi milenial sebagai Generasi Y atau Net Gen lahir tahun 1981-1995.
- d. Howe dan Strauss, Lancaster dan Stillman (2002), serta Martin dan Tulgan (2002) menyebut dengan istilah Generasi milenial/Generasi Y. Milenial yang dikenal sampai sekarang, meskipun rentang tahun kelahirannya masing-masing berbeda.
- e. Benesik, Csikos, dan Juhes (2016) mengidentifikasi generasi milenial adalah mereka yang lahir antara tahun 1980-1995. (Madiistriyatno, 2020).

Sumber lain dari *Working With Generations X And Y In Generation Z Period: Management Of Different Generations In Business Life* (Sezin Baysal Berkup, Gediz University, İzmir, Turkey, 2014) menyebutkan bahwa generasi milenial atau generasi Y adalah mereka yang lahir antara tahun 1980 sampai dengan 2001. Pemikiran tersebut sejalan dengan pemikiran Stafford dan Griffis (2008) yang mengemukakan bahwa generasi milenial adalah populasi yang lahir antara tahun 1980 sampai dengan 2000. Terakhir generasi milenial menurut United States Census Bureau (2015) adalah mereka yang lahir antara tahun 1982 sampai dengan 2000.

Selain berbagai pendapat di atas, terdapat beberapa pendapat mengenai generasi milenial dari peneliti di dalam negeri. Pendapat pertama menyebutkan bahwa Generasi Milenial adalah mereka yang lahir antara tahun 1981 sampai dengan tahun 2000. Namun demikian

ada juga pendapat lainnya yang menggunakan tahun lahir mulai 1980-an sampai dengan tahun 2000-an untuk menentukan generasi milenial (Sindonews.com., 2015).

2. Sejarah Generasi Milenial

Istilah milenial pertama kali dicetuskan oleh Qilliam Strauss dan Nell dalam buku mereka *Millenials Rising: The Next Great Generation (2000)*. Mereka menciptakan istilah ini pada tahun 1987, yaitu disaat anak-anak yang lahir pada tahun 1982 masuk praseklah. Saat itu media mulai menyebut mereka sebagai kelompok yang terbuhung ke millennium baru ketika saat lulus SMA di tahun 2000.

Generasi Milenial muncul dengan ditandai oleh peningkatan penggunaan dan keakraban dengan media dan teknologi digital. Generasi milenial merupakan sekelompok yang mendominasi penggunaan internet di Indonesia, dikarenakan generasi ini banyak menggunakan teknologi komunikasi instan dan media sosial. Dengan kata lain generasi tersebut merupakan generasi yang tumbuh pada era internet booming (Harahap, 2021).

Terbentuknya Generasi Y atau Generasi Milenial juga tidak terlepas dari peran generasi-generasi sebelumnya. Generasi Y atau Generasi Milenial sendiri terbentuk dari perkembangan dan kemajuan ilmu teknologi dan informasi. Peneliti terdahulu mengatakan bahwa adanya kesamaan potret umum generasi milenial di Indonesia terdapat kemiripan dengan hasil gambaran demografi di Amerika Serikat dan Eropa (Luntungan, 2014).

3. Karakter Generasi Milenial

Beberapa karakter yang dimiliki Generasi Milenial adalah sebagai berikut :

- a. Kebebasan, generasi milenial adalah generasi yang dikenal suka akan kebebasan. Mereka tidak ingin terikat atau dikekang dan memiliki rasa percaya diri yang tinggi dalam menentukan masa depan.

- b. kustomisasi, yang berkaitan dengan personalisasi sebuah produk bagi generasi milenial. Mereka mementingkan personalisasi dan aksesoris meskipun hanya untuk kepentingan estetik saja.
- c. Penyelidikan, Mereka punya rasa ingin tahu yang besar tentang peristiwa. Mereka menyukai internet karena internet menyediakan berbagai hal yang bisa mereka cari dan kumpulkan serta dijadikan sebagai bahan informasi.
- d. Integritas, generasi milenial peduli akan nilai integritas seperti kejujuran, keprihatinan, transparan, dan setia kepada komitmen.
- e. Hiburan, internet memberikan generasi milenial kesempatan yang berlimpah untuk menghibur diri di dunia online.
- f. Kecepatan, generasi milenial selalu mengutamakan kecepatan.
- g. Inovasi, generasi milenial lahir dalam kultur yang penuh inovasi (Sari S. , 2019).

F. Landasan Teologis

1. Dalil Al-Qur'an Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM

Hadirnya fitur cardless juga menjadi bukti perkembangan ilmu teknologi semakin meluas di banyak sektor, salah satunya sektor perekonomian. Berkaitan dengan hal tersebut, agama islam sangat menjunjung tinggi ilmu pengetahuan, termasuk dengan perkembangan ilmu teknologi yang juga merupakan bagian dari perkembangan ilmu pengetahuan. Dengan adanya perkembangan dan inovasi teknologi baru, pastinya memberikan kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau aktivitas.

Dalam penelitian ini contohnya dapat membantu dan mempermudah umat islam dalam melakukan aktivitas transaksi tunai seperti tarik tunai, setor tunai, transfer, melakukan pembayaran dan lain sebagainya tanpa perlu menggunakan kartu fisik ATM, dengan begitu transaksi akan lebih ringkas, praktis, dan tentunya merasa aman karena tidak khawatir kartu hilang, rusak, atau masuk kedalam mesin ATM (Pratiwi. 2024). Allah SWT menjelaskan dalam Q.S. Ash-Shad

Ayat 27 dan Q.S. Ali-Imran Ayat 191, bahwa Allah SWT telah menciptakan segala sesuatu yang sudah pasti sangat bermanfaat bagi kehidupan umat manusia, contohnya dengan adanya inovasi transaksi tanpa kartu (*cardless transaction*).

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَاطِلًا ذَلِكَ ظَنَّ الَّذِينَ كَفَرُوا فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ
كَفَرُوا مِنَ النَّارِ ﴿٣٧﴾

“Dan kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada di antara kedua dengan sia-sia. Itu anggapan orang-orang kafir, maka celakalah orang-orang yang kafir itu karena mereka akan masuk neraka”. (Q.S. Ash-Shad/38:27)

الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ
وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَاطِلًا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ ﴿١٩١﴾

“(Yaitu) orang-orang yang mengingatkan Allah sambil berdiri, duduk atau dalam keadaan berbaring, dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata), “Ya Tuhan kami, tidaklah Engkau menciptakan semua ini sia-sia; Mahasuci Engkau, lindungilah kami dari azab neraka”. (Q.S. Ali-‘Imran/3:191).

Berdasarkan uraian kedua ayat di atas dapat disimpulkan bahwa agama Islam memberikan kemudahan kepada umatnya, termasuk dalam penggunaan sistem teknologi, asalkan tidak melanggar prinsip-prinsip syariat yang sesuai dengan ajaran agama islam.

2. Dalil Al-Qur’an Perbankan Syariah

Landasan teologis perbankan syariah didasarkan pada prinsip-prinsip Islam yang mencakup larangan riba, keadilan, kejujuran, larangan gharar, pengelolaan amanah, bagi hasil, dan kerjasama. Perbankan syariah dirancang untuk menciptakan sistem keuangan yang adil, beretika, dan sesuai dengan ajaran Islam, yang tidak hanya berfokus pada keuntungan, tetapi juga pada kesejahteraan bersama dan kepatuhan terhadap syariah.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ

مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٣٩﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Berdasarkan ayat diatas islam menekankan keadilan dan kejujuran dalam setiap transaksi. Perbankan syariah dirancang untuk memastikan bahwa semua transaksi dilakukan secara adil, tanpa penipuan atau eksploitasi, dengan persetujuan semua pihak yang terlibat.

Seperti pada fitur tarik tunai tanpa kartu ATM yang dirancang untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan efisiensi bagi nasabah, sesuai dengan semangat syariah yang memprioritaskan keadilan dan manfaat bersama. Dengan menghilangkan kebutuhan akan kartu fisik, fitur ini meminimalisir risiko kehilangan kartu, pencurian, atau kesalahan manusia, yang secara tidak langsung meningkatkan keadilan dalam sistem perbankan karena nasabah dapat melakukan transaksi dengan lebih aman.

Selain itu, nasabah dapat memantau transaksi mereka langsung melalui aplikasi mobile banking, sehingga memenuhi prinsip kejujuran dan keterbukaan dalam transaksi. Semua ini menunjukkan bahwa fitur ini sejalan dengan nilai-nilai Islam dalam memastikan bahwa transaksi dilakukan tanpa gharar (ketidakpastian) atau penipuan, dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan yang sesuai dengan ajaran syariah.

3. Kaidah Fiqih

Transaksi cardless, atau tarik tunai tanpa kartu, dapat diterima dalam Islam selama transaksi tersebut mematuhi prinsip-prinsip syariah, termasuk kejujuran, keamanan, kemudahan, dan tidak

melibatkan unsur yang diharamkan seperti riba, serta penerimaan inovasi yang tidak bertentangan dengan syariah. Seperti yang dijelaskan dalam kaidah berikut :

الأَصْلُ فِي الشَّرْطِ فِي الْمَعَامَلَاتِ الْحِلُّ وَالْإِبَاحَةُ إِلَّا بِدَلِيلٍ

“Pada dasarnya, semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.”

Dalam kaidah diatas dijelaskan bahwa segala bentuk muamalah (interaksi atau transaksi ekonomi) dianggap boleh dilakukan selama tidak ada dalil yang melarangnya. Oleh karena itu, inovasi teknologi dalam transaksi keuangan seperti fitur tarik tunai tanpa kartu ATM jika dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan, serta kecepatan transaksi bagi nasabah tanpa melanggar aturan syariah, maka hal ini menunjukkan bahwa fitur tersebut efektif dari sudut pandang syariah.

Efektivitas tidak hanya diukur dari hasil dan efisiensi penggunaan, tetapi juga dari kesesuaiannya dengan nilai-nilai Islam, seperti menghindari ketidakpastian (gharar), perjudian (maisir), atau unsur riba. Dengan demikian, tarik tunai tanpa kartu ATM merupakan bentuk inovasi yang tidak bertentangan dengan syariah dan dapat diterima sebagai sarana transaksi modern yang memberikan kemudahan bagi nasabah, selama tetap mematuhi prinsip-prinsip dasar dalam Islam

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan, kelompok atau lembaga yang menjadi obyek. Penelitian *Field Research* dikerjakan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian yang berkenaan dengan analisis transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi BSI Mobile dikalangan Generasi Milenial nasabah BSI di Purbalingga. Pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang berada dikantor Cabang Pembantu Purbalingga Soekarno Hatta.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data, menganalisis data menginterpretasikan. Data yang diperoleh dilapangan dideskriptifkan sesuai fakta yang ada dilapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat kemudian ditarik suatu kesimpulan. Capaian dalam penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan suatu data tertentu, kondisi atau gejala yang bersifat apa adanya. Sehingga perumuskan model penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk merumuskan suatu teori baru pada segmentasi lapangan tertentu (Riyadi, 2022).

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian bertempat di BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta yang beralamatkan Jl. Soekarno Hatta No.KM 22, Kalikabong, Kec. Kalimanah, Kab. Purbalingga, Jawa Tengah 53321. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April 2024 sampai September 2024.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang data yang

diinginkan peneliti terkait dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah staff atau karyawan BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta dan Nasabah Bank Syariah Indonesia Generasi Milenial pengguna aplikasi BSI Mobile di Purbalingga.

2. Objek penelitian adalah efektivitas dari penggunaan fitur transaksi tarik tunai tanpa kartu (cardless) melalui BSI Mobile, yang digunakan oleh nasabah generasi milenial.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2013) sumber data yang berlangsung memberikan data kepada pengumpul data. Penelitian ini memperoleh sumber data primer secara langsung dari pihak pertama pada subyek penelitian ini. Sumber data dari penelitian ini berasal dari lokasi penelitian yang diperoleh melalui wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Purbalingga Sekarno Hatta dengan menggunakan daftar pertanyaan, penulis menggunakan data ini sebagai sumber data utama dalam mendapatkan informasi.

2. Data Sekunder

Singkatanya Sugiyono (2013) menjelaskan sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai informasi tambahan yang berasal dari jurnal, buku, serta dokumen-dokumen lainnya yang menunjang dengan permasalahan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penelitian terlibat langsung di lokasi penelitian dan memperoleh data-data yang konkrit yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Jenis observasi yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan metode observasi partisipatif. Observasi partisipatif adalah metode di mana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang diteliti, berinteraksi dengan subjek penelitian, dan mengamati situasi serta perilaku dalam konteks alami. Peneliti mencatat pengalaman, interaksi, dan pengamatan mereka secara sistematis. Tujuan peneliti menggunakan observasi partisipatif adalah agar peneliti mampu melakukan pengamatan terhadap kejadian yang terjadi serta melibatkan diri secara langsung pada pengumpulan data dan informasi yang dicari untuk menjawab pertanyaan yang menjadi permasalahan pada penelitian (Arthawati, 2023).

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2010) wawancara semi terstruktur adalah panduan pewawancara yang dilakukan dalam upaya menemukan permasalahan dengan secara lebih terbuka, dimana antara pihak yang terkait saling diajak untuk minta pendapat, ide-ide secara mendalam. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Purbalingga Soekarno Hatta.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data-data mengenai hal-hal atau variabel yang merupakan catatan, buku, surat kabar, notulen rapat, agenda dan lain-lainya. Penulis menggunakan metode ini untuk memperoleh data-data yang sumbernya ada pada dokumentasi tertulis dan lainnya sesuai dengan keperluan penelitian sekaligus pelengkap untuk mencari data yang lebih objektif dan jelas yang berisi mengenai segala bentuk kegiatan mengenai transaksi segala bentuk kegiatan mengenai transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi BSI Mobile dikalangan generasi milenial kota purbalingga.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan bagian yang penting untuk mengetahui derajat dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggabungkan data dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua macam triangulasi yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengumpulkan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi terus terang, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama (Sugiyono,2016).

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari data melalui wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan. Kemudian menyusunnya secara sistematis dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori, melakukan sintesa, menjabarkan ke dalam unit-unit, dan menyusunnya kedalam pola, memilih mana yang akan dipelajari serta menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2016). Menurut Miles dan Huberman penelitian secara deskriptif kualitatif dapat dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif sebagai berikut :

1. Reduktif data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mencari tema dan polanya. Sebelum melakukan langkah reduksi data, peneliti telah melakukan pengumpulan data dari lapangan. (Sugiyono, 2016). Data-data yang sudah terkumpul melalui pencatatan yang teliti dan rinci, maka akan menghasilkan data yang banyak, kompleks dan rumit menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan begitu

peneliti perlu melakukan reduksi data agar data-data tersebut memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk dapat melakukan pengumpulan data dan melengkapinya.

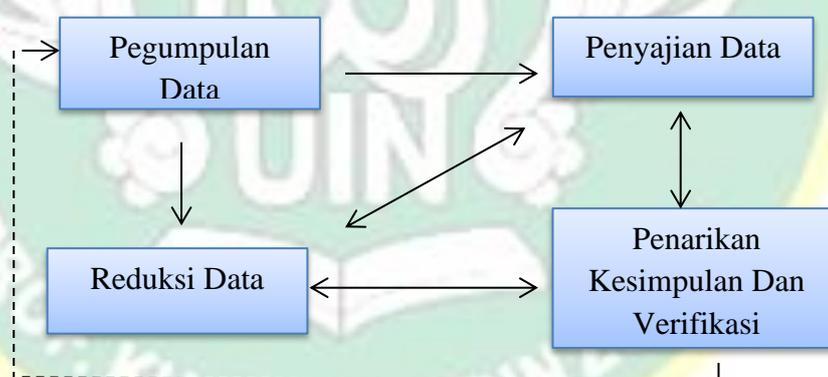
2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses informasi yang disusun berdasarkan pengelompokan yang diperlukan sehingga nantinya akan diperoleh data-data yang padu, relevan dan mudah dipahami. Penyajian data merupakan informasi yang sudah tersusun dan dapat berupa narasi, grafik dan tabel.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Teknik analisis terakhir dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Pada tahap ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data atau informasi yang telah diperoleh.

Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

Langkah awal dalam penelitian menggunakan teknik analisis data model interaktif yaitu reduksi data. Peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mencari tema dan polanya. Namun sebelum melakukan langkah reduksi data, peneliti telah melakukan pengumpulan data dari lapangan.

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data atau mendisplay data. Melalui penyajian tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami.

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada dasarnya tahap ini peneliti berusaha mencari makna dari data yang telah direduksi maupun yang sudah terkumpul dengan cara membandingkan-nya, mencari tema, pola, persamaan, pengelompokan, dan memeriksa hasil yang telah diperoleh penelitian.



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Purbalingga Soekarno Hatta

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Purbalingga Soekarno Hatta merupakan salah satu kantor cabang pembantu dari BSI Area Purwokerto KC Soedirman. Sebelum menjadi Bank Syariah Indonesia kantor cabang ini dulunya merupakan lembaga keuangan BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga yang berada di Jl.MT.Haryono No. 45 Purbalingga. Pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, Presiden Joko Widodo meresmikan “PT. Bank Syariah Indonesia”. Termasuk Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) Purbalingga MT Haryono juga berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Karena pada saat itu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan merger bersama 3 Bank Syariah yaitu Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah), Bank Syariah Mandiri (BSM) dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomer SR-3/PB.1/2021. Dikarenakan BSI adalah gabungan dari 3 Bank maka dari itu, komposisi dari pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing dibawah 5%.

Ketika bank tersebut resmi berubah menjadi Bank Syariah Indonesia. Pada Senin, 12 September 2022 BSI KCP Jl. MT Haryono resmi pindah ke Jl. Soekarno Hatta. Pemindahan ini tentunya sudah melalui pertimbangan yang matang. Salah satunya adalah untuk mendekatkan Bank Syariah Indonesia (BSI) kepada masyarakat sekitar atau pusat keramaian sehingga Bank Syariah Indonesia (BSI) akan semakin dikenal oleh masyarakat Purbalingga dan banyak yang

akan menggunakan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Setelah pindah ke Jl. Soekarno Hatta, BSI KCP MT Haryono berubah nama menjadi BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Purbalingga Soekarno Hatta

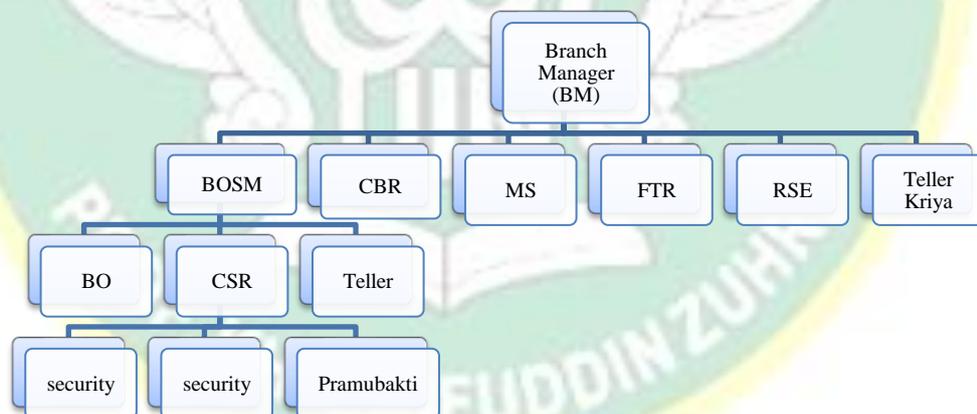
a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- a. Memberikan akses solusi keuangan Syaiah di Indonesia
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan para talenta terbaik Indonesia

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Purbalingga Soekarno Hatta



Gambar 4 1 Struktur Organisasi BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

a. *Branch Manger (BM)*

Melakukan pengawasan, pemeriksaan, pengarahan dan pengembangan system pengawasan/control atas kegiatan-kegiatan bidang operasional, kredit dan dana serta administrasinya sesuai yang telah ditetapkan manajemen serta memberikan saran-saran yang telah ditetapkan manajemen serta memberikan saran-saran perbaikan ke manajemen guna tertib dan lancarnya perusahaan.

b. *Branch Operation Service Manajer (BOSM)*

Bertugas sebagai pengelola operasional cabang, penyusun dan pelaksana strategi pemasaran, sales dan service yang bertujuan untuk meningkatkan volume bisnis, kualitas layanan secara fisik maupun non-fisik, efisiensi biaya, dan profitabilitas.

c. *Consumer Bussiness Relationship Manager (CBR)*

Bertanggung jawab atas program-program marketing sekaligus memasarkan produk-produk *consumer*. Juga bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari sisi bisnis maupun administrasi.

d. *Micro Staff (MS)*

Bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis mikro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

e. *Retail Sales Executive (RSE)*

Melakukan fasilitas serta penawaran kepada nasabah yang membutuhkan modal kerja dengan produk mikro.

f. *Back Office (BO)*

Mengurusi pembukuan atau hal-hal yang sifatnya administratif.

g. *Customer Service Repsetantive (CSR)*

Bertugas untuk membangun serta mempertahankan hubungan antara perusahaan dan pelanggan dengan cara memastikan bahwa segala kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

h. Teller

Memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk pelaksanaan transaksi tunai dan non tunai.

i. Teller Kriya

Memberikan layanan perbankan kepada nasabah BSI, baik dalam bentuk transaksi tunai maupun non-tunai.

j. Security

Melindungi dan mengayomi lingkungan/tempat kerjanya dari setiap gangguan keamanan serta menegakkan peraturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan kerjanya.

k. Pramubakti

Membantu kelancaran sosial dari suatu perusahaan.

4. Produk di Bank Syariah Indonesia KCP Purbalingga Soekarno Hatta

a. Produk Pembukaan Rekening

1) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*

Produk tabungan ini dalam pelaksanaannya menggunakan akad mudharabah sehingga dana yang diinvestasikan dalam tabungan BSI disalurkan ke dalam sekor-sektor yang telah terjamin sesuai syariah yaitu halal.

2) BSI Tabungan *Easy Wadiah*

Produk tabungan ini dalam pelaksanaannya menggunakan akad wadiah yad dhamanah. Dalam hal ini nasabah dapat menitipkan dananya ke Bank dengan tanpa khawatir karena dikelola dengan prinsip-prinsip syariah.

3) BSI Tabungan *Ku*

Tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan yang diperuntukkan untuk nasabah perorangan untuk menjadi mitra bayar dengan lembaga pengelola dana pensiun yang telah bekerjasama dengan bank.

5) BSI Tabungan Mahasiswa

Produk ini diperuntukkan kepada mahasiswa yang terdaftar di Perguruan Tinggi Negeri maupun Perguruan Tinggi Swasta. Sama halnya pada tabungan pada umumnya, mahasiswa juga akan mendapatkan kartu debit yang sudah terintegrasi secara digital.

6) BSI Tabungan *Payroll*

Tabungan dengan pilihan akad *Mudharabah Muthlaqoh* ataupun *Wadiah Yad Dhamanah* yang sesuai dengan prinsip syariah dan dilengkapi dengan fasilitas BSI Debit dan *e-Channel* berupa BSI *Mobile* dan BSI *Net Banking* dengan memberikan keuntungan berupa sistem bagi hasil khusus untuk akad *Mudharabah Muthlaqoh*.

7) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat memberikan kemudahan transaksi nasabah segmen wiraswasta.

8) BSI Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadi'ah yad dhamanah.

9) BSI Tabungan Junior

Tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak yang berusia dibawah 17 tahun, dilengkapi dengan SABI Junior Debit khusus anak yang merupakan salah satu tipe Debit GPN atas nama anak yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit yang dapat digunakan di seluruh EDC di Indonesia.

10) BSI Tabungan Simpel IB

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh Bank Syariah di Indonesia dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini, dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*.

11) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Produk ini diperuntukkan kepada memberikan pelayanan bagi nasabah yang ingin merencanakan ibadah haji bagi diri sendiri maupun orang lain. Adapun ketentuan yang dari produk ini berbeda dari tabungan haji yaitu batas usianya adalah 13 tahun.

12) BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan haji merupakan fitur layanan perbankan yang menyediakan fasilitas kepada nasabah yang ingin menabung haji. BSI tabungn haji indonesia bisa dilakukan dengan beberapa ketentuan yaitu berumur 17 tahun keatas dan harus mempunyai KTP.

13) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan berjangka untuk keperluan dana pendidikan dengan jumlah/setoran bulanan setiap (*installment*) dan dilengkapi perlindungan asuransi.

14) BSI Tabungan Tapenas

Tabungan yang digunakan untuk berbagai keperluan dengan jumlah setoran bulanan setiap (*installment*) dan dilengkapi perlindungan asuransi.

15) BSI Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqoh*.

b. Produk Mikro

1) KUR Super Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* s.d Rp. 10 Juta.

2) KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta.

3) KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta.

c. Produk Consumer Mikro

1) Gadai Emas

Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Di peruntukkan untuk perorangan.

2) Mitraguna Berkah

Produk yang dapat digunakan untuk tujuan pembayaran. Dan adapun angsurannya pun terbilang ringan dan stabil.

3) Pensiun dan pra pensiun

Tabungan diperuntukan bagi nasabah secara perorangan yang sudah terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiunan yang berkerja sama dengan Bank terkait.

4) Cicil Emas

Produk ini bertujuan untuk melakukan pembiayaan dalam berupa emas batangan dengan secara berangsur-angsur dengan jangka waktu yang telah disepakati. Adapun minimal dalam melakukan cicil emas adalah 10 gram.

5) BSI OTO

Produk ini digunakan bagi nasabah yang ingin melakukan pembiayaan kepemilikan motor.

6) BSI Griya Hasanah

Produk ini berguna untuk nasabah yang ingin melakukan pembiayaan kepemilikan rumah.

7) BSI Hasanah *Card*

BSI Hasanah *Card* merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit dimana hubungan hukum antara bank dan nasabahnya didasarkan atas prinsip-prinsip syariah (*syariah card*).

B. Karakteristik Responden Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Purbalingga Soekarno Hatta

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BSI generasi milenial. Generasi milenial berdasarkan teori generasi (*Generation Theory*) yang dicetuskan oleh Kal Mannheim pada tahun 1923, bahwa generasi milenial adalah kelompok individu yang lahir pada rentang tahun 1980 sampai dengan 2000. Pada tahun ini generasi milenial berusia antara 24 hingga 45 tahun. Generasi milenial dikenal sebagai pengguna teknologi yang aktif dan mendominasi penggunaan internet di Indonesia. Hal ini disebabkan karena mereka adalah generasi yang tumbuh dan berkembang pada era *internet booming*, sehingga memiliki kecenderungan untuk menggunakan

teknologi digital secara intensif, terutama dalam komunikasi dan media sosial. (Harahap, 2021).

Karakteristik responden dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*) di Bank Syariah Indonesia (BSI), serta rentang usia 24 hingga 45 tahun. Rentang usia ini dipilih untuk mencakup kelompok nasabah yang berada pada tahap produktif, dengan tingkat adopsi teknologi yang cukup baik. Individu berusia 24 tahun biasanya sudah mulai memiliki akses rutin ke layanan perbankan digital, sedangkan responden hingga usia 45 tahun dapat memberikan perspektif yang lebih luas mengenai pengalaman penggunaan fitur tersebut. Pemilihan karakteristik ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan efektivitas fitur *cardless* di kalangan konsumen dengan kebutuhan dan gaya hidup yang beragam.

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan pada tanggal 7 September 2024 dengan 15 nasabah BSI generasi milenial, peneliti memilih 1 pegawai BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta dan 5 narasumber yang sesuai kriteria untuk diwawancarai secara mendalam. Narasumber yang dipilih karena dilihat mampu memberikan informasi yang kaya dan bervariasi tentang pengalaman menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM (Cardless), sebagai berikut:

Table 4. 1 Nasabah Pengguna Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Jabatan
1.	Adam	35 tahun	Pegawai	BOSM
2.	Aeni Maslahah	24 tahun	Pegawai	Nasabah BSI
3.	Fathiyatul Mafrukhah	25 Tahun	Pegawai	Nasabah BSI
4.	Winda Pangesti	29 Tahun	Pegawai	Nasabah BSI
5.	Warti	43 Tahun	Ibu rumah	Nasabah

			tangga	BSI
6.	Indriyono	44 tahun	Satpam	Nasabah BSI

Sumber: Data Diolah (2024)

C. Penerapan Penggunaan Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (Cardless) Pada Nasabah BSI Generasi Milenial Di Purbalingga

Aplikasi BSI Mobile merupakan fasilitas mobile banking Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya dan didalam aplikasi BSI Mobile terdapat fitur tarik tunai tanpa kartu ATM. Jransaksi tarik tunai tanpa kartu ATM merupakan salah satu fitur dalam aplikasi BSI Mobile yang digunakan untuk menarik uang dengan menggunakan handphone bukan dengan kartu ATM.

Menurut (Fajriastuti, 2022) *Cardless withdrawal* atau tarik tunai tanpa kartu ATM merupakan layanan teknologi baru yang memberikan kemudahan tertinggi, nasabah menggunakan teknologi smartphone yang digunakan untuk tarik tunai dari akun Mobile Banking. Pada layanan ini menarik uang tunai dari rekening tanpa perlu menggunakan kartu fisik di mesin ATM. Dengan menggunakan aplikasi perbankan seluler atau platfrom digital lainnya hanya dibutuhkan PIN dan sidik jari untuk penarikan uang tersebut.

Prosedur untuk menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile adalah sebagai berikut:

1. Membuka aplikasi BSI Mobile: Pada tahap awal penggunaan nasabah diharuskan untuk membuka aplikasi BSI Mobile yang telah terpasang pada perangkat seluler nasabah. Setelah itu masukkan akun perbankan pribadi nasabah untuk dapat masuk ke halaman utama aplikasi BSI Mobile.



Gambar 4. 2 Beranda BSI Mobile

2. Memilih Opsi “Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM”: Setelah berhasil masuk ke akun, langkah berikutnya nasabah memilih opsi “Tarik Tunai Tanpa Kartu”, yang biasanya terdapat pada layar utama aplikasi BSI Mobile. Pemilihan opsi ini menjadi langkah awal untuk memulai proses penarikan tunai tanpa kartu fisik.
3. Memilih Jalur Tarik Tunai Tanpa Kartu: Setelah mengklik atau memilih opsi “Tarik Tunai Tanpa Kartu” dalam aplikasi BSI Mobile, langkah selanjutnya nasabah memilih jalur tarik tunai tanpa kartu apakah akan menggunakan ATM BSI, atau melalui gerai Indomaret, Alfamart atau Alfamidi. Pilihan ini harus sesuai dengan lokasi atau preferensi nasabah untuk melakukan penarikan tunai.



Gambar 4. 3 Jalur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM

4. Memasukkan Nominal Penarikan: Setelah memilih jalur tarik tunai tanpa kartu ATM yang akan digunakan, langkah selanjutnya dalam proses penarikan adalah memasukkan jumlah uang yang ingin ditarik. Pada aplikasi BSI Mobile penarikan dengan fitur tarik tunai tanpa kartu minimal penarikan yaitu Rp 100.000 dan maksimal penarikan Rp. 1.000.000 dalam satu hari.



Gambar 4. 4 Nominal tarik tunai tanpa kartu

5. Mengkonfirmasi dengan PIN ATM: Setelah jumlah penarikan dipilih, langkah berikutnya adalah memasukkan PIN ATM nasabah untuk menjamin keabsahan dan keamanan transaksi ini. Setelah PIN berhasil dimasukkan maka selanjutnya akan muncul nomor resi yang berisikan kode OTP (*One-Time Password*). Kode tersebut tidak boleh diberikan kepada pihak lain yang tidak berwenang.



Gambar 4. 5 Bukti Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM

6. Jika nasabah memilih menggunakan ATM BSI dalam transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM, selanjutnya nasabah memilih menu tarik tunai tanpa kartu / *cardless withdrawal* pada tampilan layar mesin ATM. Lalu Masukkan nomor telepon yang terhubung dengan akun BSI Mobile dan kode OTP yang sudah didapatkan pada aplikasi BSI Mobile. Tunggu beberapa saat hingga mesin ATM memproses penarikan tunai dan uang akan keluar sesuai nominal yang ditentukan.
7. Apabila nasabah memilih jalur Indomaret, Alfamart dan Alfamidi dalam transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM, maka kemudian nasabah datang ke Indomaret/ Alfamart/ Alfamidi terdekat, lalu sampaikan kepada kasir Indomaret/ Alfamart/ Alfamidi bahwa nasabah ingin melakukan transaksi tunai tanpa kartu ATM BSI. Setelah itu berikan kode OTP yang sudah didapatkan pada aplikasi BSI Mobile, dan kasir akan memproses transaksi tunggu hingga transaksi berhasil dan uang akan diberikan setelah proses berhasil.

Dalam penelitian ini, layanan tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile dianalisis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai alat analisis utama. Model ini, yang diperkenalkan oleh David (1989) menjelaskan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model yang dirancang untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi

yang berkaitan dengan pekerjaan atau aktivitas pengguna. Pendekatan TAM (*Technology Acceptance Technology*) digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan penggunaan teknologi informasi dan menjelaskan perilaku akhir pengguna (*end-user*) dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Adapun penggunaan TAM dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami seberapa besar kemudahan, manfaat, dan sikap pengguna berkontribusi terhadap niat dan penggunaan aktual fitur tarik tunai tanpa kartu ATM pada nasabah BSI generasi milenial.

Pengalaman awal yang dirasakan oleh beberapa nasabah yang telah diwawancarai mengungkapkan bahwa penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu (*cardless*) menunjukkan variasi. Beberapa nasabah mengalami kesulitan pada awal penggunaan karena kurangnya pengetahuan tentang fitur tersebut, sementara yang lain merasakan kemudahan berkat langkah-langkah penggunaan yang mudah diikuti. Dari pengalaman awal nasabah tersebut, penelitian ini menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengukur efektivitas teknologi melalui lima konstruk utama, yaitu: kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), manfaat penggunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), dan penggunaan aktual (*actual system use*). Dengan pendekatan TAM ini, penelitian ini mengkaji bagaimana nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) generasi milenial menerima dan menggunakan fitur ini dalam kehidupan sehari-hari.

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah BSI generasi milenial mengenai penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM (*Cardless*) melalui aplikasi BSI Mobile yang dianalisis berdasarkan lima konstruk TAM (*Technology Acceptance Model*):

1. Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Salah satu elemen kunci yang pertama dalam TAM adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Menurut (Jogiyanto,

2007) persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (*as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her or his performance*) artinya jika seseorang merasa bahwa teknologi yang digunakan tersebut berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa bahwa teknologi tersebut kurang berguna atau tidak berguna dalam pekerjaannya maka dia tidak akan menggunakannya. Dengan kata lain persepsi kegunaan ini merupakan suatu kepercayaan (belief) tentang proses pengambilan keputusan. Ada beberapa indikator *perceived usefulness of* penggunaan sistem informasi yang dijabarkan oleh David sebagai berikut :

- a. *Make job easier* (mempermudah pekerjaan)
- b. *Work more quickly* (mempercepat pekerjaan)
- c. *Increase productivity* (meningkatkan produktifitas)
- d. *Effectiveness* (efektifitas)
- e. *Improve job performance* (mengembangkan kinerja pekerjaan)
- f. *Usefull* (bermanfaat). (Sayekti, 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan lima nasabah BSI generasi milenial terkait persepsi kegunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM diperoleh pandangan yang beragam. Dua nasabah merasa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM membantu terutama karena mereka tidak memiliki kartu ATM. Namun tiga nasabah lainnya merasa fitur ini membantu mereka saat mereka lupa membawa kartu ATM atau dalam kondisi darurat.

Saudari Aeni Maslahah mengemukakan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM sangat membantu baginya karena dia belum memiliki kartu fisik. Ia merasakan bahwa meskipun penggunaan fitur ini sedikit lebih lambat karena harus membuka aplikasi BSI Mobile terlebih dahulu, fitur ini tetap memberikan kemudahan dalam

transaksi. Ditambah lagi dengan penggunaan kode OTP yang dikirimkan oleh fitur tersebut sehingga menambah rasa nyaman dengan keamanan yang diberikan.

Saudari Winda Pangesti juga memberikan pandangan serupa, mengatakan bahwa fitur ini menjadi alat transaksi utamanya karena dia belum memiliki kartu ATM. Ia menjelaskan bahwa fitur ini sangat membantu dalam kondisi darurat, meskipun ia merasakan sedikit perbedaan waktu antara menggunakan aplikasi dan kartu fisik. Menurutnya, kedua metode tersebut memiliki waktu penggunaan yang hampir sama, tetapi ia mengakui bahwa menggunakan aplikasi memerlukan waktu sedikit lebih lama. Dan harus memastikan bahwa handphone dan password yang digunakannya aman.

Berdasarkan wawancara dengan Saudari Aeni Maslahah dan Saudari Winda Pangesti, keduanya sepakat bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM sangat membantu nasabah yang tidak memiliki kartu fisik. Meskipun penggunaan fitur ini sedikit lebih lambat dibandingkan dengan kartu ATM, kedua nasabah tetap merasa fitur ini memberikan kemudahan.

Nasabah lain, Saudari Fathiyatul Mafrukhah, mengungkapkan bahwa ia sangat terbantu oleh fitur ini dalam situasi darurat, mengingat pengalaman pribadinya saat kehilangan kartu ATM. Ia menjelaskan bahwa ketika ia membutuhkan uang tunai, fitur ini cepat digunakan dan memudahkan proses penarikan hanya dengan memasukkan kode setelah membuka aplikasi.

Saudara Indriyono juga menekankan bahwa fitur ini sangat bermanfaat saat lupa membawa dompet yang berisi kartu ATM. Ia menambahkan bahwa penggunaan fitur ini cepat dan tidak memerlukan waktu yang lama, cukup dengan membuka aplikasi dan memasukkan kode di ATM BSI.

Di sisi lain, Saudari Warti memberikan pendapat yang sedikit berbeda. Ia menyatakan bahwa meskipun fitur tarik tunai tanpa kartu ATM sangat membantu dalam kondisi darurat seperti lupa membawa kartu atau kehilangan kartu ATM, penggunaan kartu fisik tetap lebih cepat dan praktis. Ia menjelaskan bahwa menggunakan kartu ATM tidak memerlukan langkah tambahan seperti membuka aplikasi dan memasukkan PIN.

Dari pendapat yang diungkapkan oleh Fathiyatul, Warti, dan Indriyono, dapat disimpulkan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM sangat membantu dalam situasi darurat, terutama saat nasabah kehilangan atau lupa membawa kartu ATM. Namun, Fathiyatul dan Indriyono menekankan kemudahan dan kecepatan fitur ini dalam situasi mendesak, sementara Regiasih menilai bahwa penggunaan kartu fisik tetap lebih efisien dan praktis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi teknologi memberikan banyak manfaat, preferensi untuk metode tradisional masih ada dalam beberapa kondisi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti dilakukan, mayoritas nasabah BSI generasi milenial di Purbalingga menyatakan bahwa mereka telah merasakan kemanfaatan dari fitur tarik tunai tanpa kartu ATM. Fitur ini dianggap memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi perbankan, terutama ketika tidak membawa kartu ATM atau dalam situasi darurat. Sebagai contoh, banyak nasabah yang sering lupa membawa kartu ATM atau bahkan kehilangan kartu ATM mereka, dan fitur ini menjadi solusi untuk tetap dapat bertransaksi dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa fitur tersebut memiliki daya tarik tersendiri bagi nasabah yang mengutamakan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Salah satu alasan utama nasabah menggunakan fitur ini adalah kesadaran mereka terhadap efisiensi waktu dan kemudahan akses. Meskipun beberapa nasabah mengungkapkan bahwa proses

menggunakan aplikasi BSI Mobile mungkin sedikit lebih lambat dibandingkan dengan penggunaan kartu ATM, manfaat yang dirasakan jauh melebihi ketidaknyamanan kecil tersebut. Dengan menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM, nasabah tidak perlu khawatir tentang kehilangan atau lupa membawa kartu ATM, yang sering kali menjadi masalah dalam kehidupan sehari-hari. Ini terutama dirasakan oleh generasi milenial yang cenderung lebih bergantung pada teknologi mobile dan digital dalam aktivitas sehari-hari mereka.

Temuan ini juga sejalan dengan konsep persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan bahwa pengguna akan cenderung menerima teknologi baru jika mereka melihat manfaat yang nyata dari penggunaannya. Dalam konteks ini, nasabah BSI melihat fitur tarik tunai tanpa kartu ATM sebagai sesuatu yang bermanfaat dan relevan dengan kebutuhan mereka. Manfaat yang mereka rasakan meliputi kemampuan untuk menarik uang tunai tanpa kartu fisik, yang dianggap meningkatkan fleksibilitas dan mengurangi risiko kehilangan kartu.

2. Konsep Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kedua dari TAM adalah *perceived ease of use* yakni persepsi kemudahan penggunaan, persepsi ini didefinisikan sebagai sejauh mana seorang pengguna teknologi akan bebas dari usaha (*is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort*) (Jogiyanto, 2007). Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi, meliputi:

- a. Teknologi informasi tersebut sangat mudah dipelajari

- b. Teknologi informasi tersebut dapat mengerjakan dengan mudah apa yang di inginkan oleh pengguna
- c. Teknologi informasi tersebut sangat mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna
- d. Teknologi informasi tersebut sangat mudah dioperasikan.

Dari definisi ini dapat diketahui bahwa persepsi ini terjadi jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa bahwa sistem informasi ini tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan lima nasabah BSI generasi milenial mengenai kemudahan penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM, ditemukan berbagai pendapat. Saudari Aeni Maslahah, Saudari Widia Pangesti, dan Saudari Warti mengungkapkan bahwa mereka mengalami sedikit kesulitan pada saat pertama kali menggunakan fitur ini. Namun, setelah beberapa kali mencoba, mereka mengakui bahwa fitur tersebut menjadi semakin mudah digunakan. Mereka menyatakan bahwa langkah-langkah dan bahasa yang digunakan pada fitur tersebut mudah dipahami, sehingga setelah terbiasa, fitur ini terasa lebih praktis.

Saudari Aeni menjelaskan bahwa saat pertama kali menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu, ia merasa kaget karena harus menggunakan nomor telepon, dan sering lupa karena memiliki dua nomor. Meskipun awalnya bingung, ia merasakan bahwa penggunaan fitur ini menjadi lebih mudah seiring berjalannya waktu. Ia juga menyoroti bahwa langkah-langkah dan bahasa yang digunakan sederhana, sehingga semakin memudahkan penggunaannya.

Pendapat serupa diungkapkan oleh Saudari Widia Pangesti, yang juga merasakan kesulitan pada awal penggunaan fitur tersebut

akibat beberapa kendala. Namun, setelah mencoba mengikuti langkah-langkah yang benar, ia merasa fitur ini menjadi lebih mudah digunakan.

Saudari Warti mengungkapkan bahwa ia merasa bingung dan kesulitan pada awalnya karena belum memahami setiap langkah. Namun, setelah sering menggunakan fitur tersebut, ia merasa semakin mudah dalam mengoperasikannya.

Dari wawancara dengan Aeni, Widia, dan Warti, dapat disimpulkan bahwa mereka mengalami kebingungan dan kesulitan pada awal penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM. Namun, setelah sering menggunakan fitur ini dan mengikuti langkah-langkah yang sesuai, mereka merasa penggunaan fitur tersebut semakin mudah dan praktis.

Di sisi lain, Saudari Fathiyatul Mafrukhah dan Saudara Indriyono memberikan pendapat berbeda, di mana mereka merasa fitur ini mudah digunakan sejak pertama kali mencoba. Mereka menjelaskan bahwa langkah-langkah penggunaan fitur tersebut sangat mudah diikuti dan bahasa yang digunakan dalam aplikasi BSI Mobile cukup sederhana, sehingga memudahkan pengguna.

Saudari Fathiyatul mengemukakan bahwa ia merasa fitur tarik tunai tanpa kartu sangat mudah karena langkah-langkahnya tidak ribet dan mudah diikuti. Saudara Indriyono juga menilai bahwa fitur tersebut lebih praktis dan mudah digunakan, berkat bahasa yang sederhana dalam aplikasi.

Dari wawancara dengan Fathiyatul dan Indriyono, dapat disimpulkan bahwa mereka merasa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM sangat mudah digunakan sejak pertama kali mencobanya. Mereka mengapresiasi kemudahan dalam mengikuti langkah-langkah yang tersedia dan kesederhanaan bahasa yang digunakan dalam aplikasi, yang menurut mereka sangat memudahkan nasabah dalam menggunakan fitur tersebut.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan adanya perbedaan pengalaman di antara nasabah BSI generasi milenial terkait penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM. Sebagian nasabah merasa kesulitan pada awal penggunaan karena ketidaktahuan atau kebingungan mengenai langkah-langkah yang harus diikuti. Namun, setelah sering menggunakannya, mereka mulai merasa fitur ini mudah dan praktis. Di sisi lain, beberapa nasabah merasa mudah sejak pertama kali mencoba, berkat petunjuk langkah-langkah yang jelas dan penggunaan bahasa yang sederhana. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan fitur ini semakin meningkat seiring dengan tingkat penggunaan serta adaptasi nasabah terhadap teknologi perbankan digital.

Keterangan wawancara diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasakan kemudahan dalam menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM. Proses yang sederhana dan langkah-langkah yang mudah diikuti dalam aplikasi BSI Mobile membuat sebagian besar nasabah tidak menghadapi kesulitan berarti saat mengakses layanan ini. Namun, ada beberapa nasabah yang membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami prosedur, terutama mereka yang belum terbiasa dengan teknologi perbankan digital.

Temuan ini mendukung konsep Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dalam TAM (*Technology Acceptance Model*) di mana persepsi terhadap kemudahan penggunaan berperan penting dalam keputusan nasabah untuk terus menggunakan layanan tersebut. Bagi generasi milenial yang sudah terbiasa dengan teknologi, kemudahan dalam penggunaan aplikasi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong berkelanjutan penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM.

3. Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Towards Using Technology*)

Sikap terhadap perilaku didefinisikan sebagai perasaan positif atau negative seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (*an individuals positive or negative feelings about performing the target behavior*). (David, 2019) menyatakan bahwa indikator sikap (*attitude*) seseorang dalam hubungannya dengan penerimaan suatu teknologi informasi terdiri atas 3 (tiga) unsur atau dimensi utama, yaitu: kognitif (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*).

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat berbagai pendapat dari nasabah mengenai penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dalam jangka panjang. Saudari Aeni Maslahah menyatakan keraguannya untuk menggunakan fitur ini secara terus-menerus, mengingat risiko yang mungkin timbul jika ponsel mengalami masalah di masa depan. Ia menegaskan pentingnya tetap memiliki kartu ATM sebagai antisipasi, meskipun ia akan terus menggunakan fitur ini selama ponselnya aman. Ia juga merasa fitur ini perlu direkomendasikan kepada teman-temannya karena mempermudah transaksi saat tidak membawa kartu.

Sebaliknya, Saudari Fathiyatul Mafrukhah menunjukkan sikap optimis. Ia merasa sudah terbiasa dengan fitur ini dan sangat praktis, sehingga berencana untuk terus menggunakannya. Ia juga telah merekomendasikan fitur ini kepada keluarganya agar mereka dapat menarik tunai saat lupa membawa kartu.

Pendapat serupa diungkapkan oleh Winda Pangesti dan Saudari Warti, yang menganggap fitur ini sangat praktis, terutama bagi mereka yang belum memiliki kartu ATM fisik. Winda menambahkan bahwa meskipun ada batasan limit transaksi, ia merasa nyaman dan berencana untuk terus menggunakan fitur ini. Warti juga berencana untuk menggunakan fitur ini dalam jangka

panjang dan merasa perlu merekomendasikannya kepada teman-temannya.

Saudara Indriyono menekankan kemudahan fitur ini, terutama bagi mereka yang lebih sering membawa ponsel daripada dompet. Ia merasa fitur ini sangat praktis dalam situasi darurat dan perlu diperkenalkan lebih luas kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, wawancara ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah berniat untuk terus menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dalam jangka panjang. Kemudahan dan kepraktisan menjadi alasan utama mereka, meskipun ada beberapa kekhawatiran terkait risiko yang mungkin timbul dari penggunaan perangkat seluler. Meski begitu, mereka tetap merekomendasikan fitur ini kepada orang lain sebagai solusi praktis dalam situasi darurat, seperti lupa membawa kartu atau kehilangan kartu ATM.

Keamanan memang menjadi salah satu pertimbangan utama bagi nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu ATM. Berdasarkan hasil wawancara, nasabah merasa aman karena adanya fitur pengamanan berlapis seperti kode OTP yang berisi 6 digit sehingga aman karena tidak terlalu pendek dan tidak terlalu panjang sehingga masih nyaman jika digunakan.

Dengan demikian, beberapa nasabah mengungkapkan kekhawatiran jika terjadi masalah pada perangkat telepon seluler yang mengakses aplikasi BSI Mobile, seperti kehilangan ponsel atau kerusakan perangkat. Namun, nasabah merasa bahwa dengan kehati-hatian dalam menjaga keamanan perangkat pribadi, risiko tersebut dapat diminimalkan.

Aspek ini menunjukkan pentingnya sikap menggunakan teknologi (*Attitude Toward Using*) dalam TAM (*Technology Acceptance Model*), Sikap positif nasabah terhadap layanan tarik tunai tanpa kartu ATM sangat dipengaruhi oleh keyakinan mereka terhadap keamanan dan keandalan sistem yang digunakan. Meskipun

ada beberapa kekhawatiran mengenai aspek teknis, mayoritas nasabah tetap menunjukkan kepercayaan pada fitur ini dan merasa bahwa layanan BSI Mobile sudah menyediakan perlindungan yang memadai untuk melindungi data dan transaksi nasabah.

4. Niat Perilaku Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan dan minat (*behavioral intention*) untuk melakukannya (Sari, 2020). Indikator minat perilaku (*behavioral intention*) seseorang dalam teknologi informasi antara lain:

- a. Berupaya menggunakan
- b. Motivasi untuk tetap menggunakan
- c. Keinginan untuk memotivasi pengguna lain
- d. Berupaya memberikan informasi
- e. Berupa menjaga informasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima nasabah BSI generasi milenial mengenai niat perilaku untuk menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM, diperoleh beragam pendapat yang umumnya positif. Saudari Aeni Maslahah menyatakan ketidakpastian untuk menggunakan fitur ini dalam jangka panjang, mengingat kemungkinan masalah pada ponsel di masa depan. Ia tetap merasa fitur ini bermanfaat dan perlu direkomendasikan kepada teman-teman agar memudahkan transaksi, terutama saat tidak membawa kartu.

Sebaliknya, saudari Fathiyatul Mafrukhah menunjukkan optimisme terhadap penggunaan jangka panjang, merasa fitur ini praktis dan sudah menjadi kebiasaannya. Ia telah merekomendasikan fitur ini kepada keluarganya agar mereka dapat menarik tunai saat lupa membawa kartu.

Saudari Winda Pangesti dan Saudari Warti juga menilai fitur ini praktis dan memudahkan, meskipun ada batasan transaksi. Winda merasa nyaman menggunakan fitur ini, sementara Regiasih berencana untuk terus menggunakan fitur dan merekomendasikan fitur tersebut kepada teman-temannya.

Saudara Indriyono sepakat bahwa fitur ini memudahkan, terutama bagi mereka yang lebih sering membawa ponsel. Ia merasa fitur ini praktis untuk situasi darurat dan perlu diperkenalkan lebih luas.

Secara keseluruhan, wawancara menunjukkan bahwa mayoritas nasabah memiliki niat untuk terus menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dalam jangka panjang, didorong oleh kemudahan dan kepraktisan. Meskipun ada kekhawatiran terkait risiko perangkat seluler, mereka tetap merekomendasikan fitur ini sebagai solusi praktis dalam situasi darurat.

Sebagian besar nasabah menyatakan niat untuk terus menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu ini dalam jangka waktu yang lama, yang menunjukkan tingginya kepercayaan dan kepuasan terhadap fitur ini. Mereka melihat fitur ini sebagai *alternatif* yang praktis, terutama dalam situasi darurat seperti lupa membawakartu ATM dan ketika kartu hilang. Beberapa nasabah akan merekomendasikan fitur ini kepada teman dan keluarga, menegaskan bahwa kemudahan dan keamanan layanan ini menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan Niat Perilaku Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) dalam TAM (Technology Acceptance Model), di mana keputusan nasabah untuk terus menggunakan teknologi didasarkan pada persepsi positif mereka terhadap manfaat dan kenyamanan yang ditawarkan. Pengalaman positif yang dirasakan selama penggunaan, seperti proses yang sederhana, keamanan yang terjamin, serta kenyamanan dalam mengakses

layanan, sangat memengaruhi niat nasabah untuk melanjutkan penggunaan fitur ini di masa mendatang.

5. Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*Actual technology Use*)

Actual System Usage adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Menurut (Wibowo. 2008) mendefinisikan penggunaan sesungguhnya (*actual system usage*) sebagai suatu kondisi nyata penggunaan sistem. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Menurut Davis (1989) mengartikan penggunaan teknologi sesungguhnya sebagai tingkat penggunaan aktual dari suatu sistem atau teknologi yang dilakukan oleh individu, yang dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa nasabah memberikan saran terkait fitur tarik tunai tanpa kartu ATM. Semua nasabah mengatakan bahwa langkah-langkah penggunaan fitur tersebut sudah sederhana dan mudah diikuti. Saudari Aeni Maslahah menambahkan bahwa ia merasa fitur ini sudah memadai dan lebih mudah dibandingkan dengan tarik tunai tanpa kartu pada aplikasi lainnya. Namun, ada beberapa saran tambahan yang diungkapkan oleh Saudari Fathiyatul Mafrukhah, Saudari Winda Pangesti, dan Saudara Indriyono, yang mengusulkan penambahan opsi nominal Rp50.000 untuk penarikan. Mereka berpendapat bahwa hal ini akan sangat membantu ketika saldo di mesin ATM hanya tersisa dalam pecahan tersebut.

Saudari Fathiyatul Mafrukhah menekankan bahwa opsi ini seharusnya ada, mengingat mesin ATM fisik sudah menyediakan pilihan pecahan tersebut. Saudari Winda Pangesti sepakat dan menilai bahwa penambahan ini akan membuat transaksi lebih

fleksibel. Indriyono juga setuju, menyatakan bahwa adanya opsi Rp50.000 akan memberikan lebih banyak pilihan bagi nasabah.

Saudari Warti menambahkan pentingnya perbaikan jaringan agar selalu stabil, sehingga proses penarikan uang tidak terhambat. Secara keseluruhan, mayoritas nasabah merekomendasikan penambahan opsi nominal Rp50.000 dan peningkatan keandalan jaringan, meskipun mereka menganggap fitur ini umumnya sudah mudah dan aman digunakan.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian nasabah, seperti Aeni Maslahah, merasa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM sudah memadai dan tidak memerlukan perubahan, mayoritas nasabah lainnya mengusulkan beberapa perbaikan. Saran utama yang muncul adalah penambahan opsi nominal Rp50.000 untuk penarikan, yang dianggap penting oleh nasabah seperti Fathiyatul Mafrukhah, Winda Pangesti, dan Indriyono. Mereka berpendapat bahwa opsi ini akan memberikan fleksibilitas lebih dalam melakukan transaksi, mengingat mesin ATM fisik sudah menyediakan pilihan pecahan tersebut. Selain itu, Regiasih menekankan pentingnya perbaikan jaringan untuk memastikan proses penarikan uang dapat berjalan lancar dan tanpa hambatan.

Secara keseluruhan, meskipun fitur tersebut dianggap mudah dan aman, peningkatan pilihan nominal dan keandalan jaringan menjadi rekomendasi utama dari mayoritas nasabah. Dari pendapat para nasabah di atas, sesuai dengan Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*Actual Technology Use*), dapat diketahui bahwa nasabah merasa puas menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dan meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan serta dapat meningkatkan produktivitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan.

Berdasarkan analisis menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*), penelitian ini menunjukkan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu

ATM diterima dengan baik oleh nasabah BSI di Purbalingga. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kelima konstruk dalam TAM yaitu yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*), niat untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*), dan penggunaan aktual (*Actual System Use*), berperan penting dalam memengaruhi penerimaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM.

Nasabah menilai fitur ini mudah digunakan, baik dari segi aplikasi maupun langkah-langkah tarik tunai tanpa kartu ATM yang jelas dan sederhana. Persepsi kemudahan ini kemudian mendorong peningkatan manfaat yang dirasakan oleh nasabah, seperti fleksibilitas waktu, kepraktisan, serta pengurangan ketergantungan terhadap kartu fisik saat bertransaksi di mesin ATM. Kedua faktor ini, yaitu kemudahan dan manfaat, menjadi elemen penting yang membentuk sikap positif nasabah terhadap fitur ini.

Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa nasabah memiliki niat kuat untuk menggunakan fitur tersebut di masa mendatang karena mereka merasa layanan ini sangat relevan dengan kebutuhan transaksi di era digital. Penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM yang cukup tinggi, menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya memahami cara kerja fitur ini, tetapi juga sering menggunakannya dalam transaksi sehari-hari nasabah.

Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), layanan *cardless withdrawal* di Indonesia mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022, dengan pertumbuhan sebesar 217% dibandingkan tahun sebelumnya. BSI sendiri berkontribusi sebesar 35,31% terhadap total transaksi *cardless withdrawal* di Indonesia secara *year to date* (YtD) hingga November 2022, dengan total transaksi mencapai 237,94 juta kali (Yudistira, 2023). Angka ini menunjukkan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dari BSI telah diterima dengan

baik dan banyak dimanfaatkan oleh nasabah, mencerminkan keberhasilan BSI dalam menerapkan teknologi perbankan digital yang inovatif dan relevan dengan kebutuhan pengguna modern.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Trubus Titik Palupi (2023) dan Lisa Qamara (2022) yang menunjukkan bahwa penerapan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi BSI Mobile memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Hasil penelitian diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Muhammad Teguh Erianto (2020) yang menemukan bahwa penggunaan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga lebih aman karena mengurangi resiko kasus pembobolan ATM dan hilangnya kartu ATM.

Penerapan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam fitur tarik tunai tanpa kartu ATM memberikan solusi praktis dan efisien bagi nasabah BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur ini sangat bermanfaat dalam mempercepat proses transaksi dan mengurangi risiko kehilangan kartu ATM. Hal ini sesuai dengan prinsip *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *Perceived Ease of use* (kemudahan penggunaan), dimana nasabah merasakan kemudahan dan kenyamanan saat menggunakan fitur tersebut. Keberhasilan penerapan fitur ini sejalan dengan pesan dalam Q.S. Ash-Shad Ayat 27 yang berbunyi:

كَفَرُوا وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَاطِلًا ذَلِكَ ظَنَّ الَّذِينَ كَفَرُوا فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ

مِنَ النَّارِ ﴿٣٧﴾

“Dan kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada di antara kedua dengan sia-sia. Itu anggapan orang-orang kafir, maka celakalah orang-orang yang kafir itu karena mereka akan masuk neraka”. (Q.S. Ash-Shad/38:27)

Ayat ini menjelaskan bahwa segala sesuatu yang Allah SWT ciptakan memiliki tujuan dan manfaat yang baik, termasuk inovasi dalam bidang ini. Inovasi dalam bidang finansial, seperti fitur tarik tunai tanpa

kartu ATM diciptakan untuk memudahkan manusia dalam menjalankan kehidupannya. Dengan adanya fitur ini nasabah tidak perlu khawatir kehilangan kartu ATM atau lupa membawanya, karena transaksi dapat dilakukan secara digital melalui aplikasi BSI Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi ini hadir bukan tanpa alasan, melainkan untuk memberikan kemudahan, efisiensi dan kenyamanan bagi manusia.

Dengan demikian, penerapan fitur ini tidak hanya berfungsi dari segi teknis dan praktis, tetapi juga mencerminkan pemanfaatan sumber daya yang telah Allah ciptakan untuk kemaslahatan umat manusia, sesuai dengan tujuan penciptaan segala sesuatu yang tidak sia-sia.

D. Tingkat Efektivitas Penggunaan Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (*Cardless*) Pada Nasabah BSI Generasi Milenial Kota Purbalingga

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) efektivitas berasal dari kata efektif, pengaruh atau akibat, biasa diartikan. Sebagai kegiatan didapatkan oleh pengguna teknologi tersebut. Efektivitas menunjukkan pada kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuan (hasil akhir) yang telah ditentukan secara tepat. Pencapaian hasil akhir yang sesuai target waktu yang telah ditetapkan untuk ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasional (Nasution Khairani, 2023). Penilaian efektivitas dalam fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manfaat dan tujuan diciptakannya fitur tersebut dikatakan efektif.

Seperti yang dijelaskan dalam kaidah fiqih “Pada dasarnya, semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya” Prinsip ini menegaskan bahwa setiap aktivitas muamalah, termasuk inovasi dalam transaksi keuangan seperti fitur tarik tunai tanpa kartu ATM, pada dasarnya diperbolehkan selama tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini menjadi landasan

teologis bahwa efektivitas suatu fitur perlu ditinjau dari segi kemanfaatan dan kesesuaiannya dengan syariah.

Tingkat efektivitas penggunaan layanan tarik tunai tanpa kartu ATM (cardless) dapat diukur melalui lima indikator utama yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan dan perubahan nyata. Untuk mengukur efektivitas ini maka peneliti menggunakan masing-masing sub indikator yaitu:

1. Pemahaman program

Salah satu faktor penting dalam menilai efektivitas suatu program adalah pemahaman program. Jadi pemahaman program dapat dilihat sejauh mana pemahaman nasabah mengenai suatu program serta kemampuan melakukan kegiatan menggunakan program tersebut. Menurut (Budiani, 2007) pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami, melakukan, dan memanfaatkan media yang ada dalam suatu organisasi.

Penelitian ini membahas pemahaman nasabah terhadap fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dan cara penggunaannya. Hal ini dapat diukur melalui kemudahan akses dan penggunaan layanan tersebut, serta tingkat kesulitan atau kendala yang mungkin dihadapi.

Sebagaimana diungkapkan oleh Pak Adam selaku BOSM (*Branch Operation Service Manajer*) BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta yang mengatakan bahwa pihak bank memperkenalkan fitur penarikan yang dapat digunakan dengan hanya menggunakan aplikasi BSI Mobile yaitu adanya fitur tarik tunai tanpa kartu ATM yang dapat digunakan di mesin ATM BSI, Indomaret, Alfamart dan Alfamidi. Pihak bank yang dibantu teman-teman PKL dan Satpam juga memberi tahu bagaimana cara menggunakannya dan membantu apabila ada nasabah yang ingin langsung mencoba fitur tersebut sehingga nasabah akan paham dan

dapat menggunakannya sendiri jika suatu saat membutuhkan fitur tersebut:

“Jadi, pada saat nasabah buka rekening dan melakukan aktivasi Mobile Banking, CS atau petugas yang mengaktivasi itu akan mengedukasi nasabah bahwa penarikan dapat menggunakan kartu dan tanpa kartu. Nanti dibantu teman pkl sasma satpam disini jikada yang mau mencoba fitur tersebut. Diinfokan juga kepada nasabah kalo yang tanpa kartu bisa dilakukan di ATM Bank BSI, Indomaret, Alfamart, dan Alfamidi. Dari data yang ada di sistem si banyak ya yang memakai cardles di ATM BSI Kcp Soekarno Hatta.”

Dari pernyataan tersebut, jelas bahwa pihak bank ingin memperkenalkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM kepada semua nasabah BSI sejak nasabah membuka rekening dan mengaktifkan Mobile Banking, sehingga nantinya nasabah BSI mengetahui dan dapat menggunakan fitur tersebut. Pak Adam juga menyebutkan bahwa untuk saat ini telah meningkat jumlah nasabah BSI yang memanfaatkan fitur *cardless* atau fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile di ATM BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta

Berdasarkan hasil wawancara nasabah BSI generasi milenial yang telah menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM, mereka mengungkapkan berbagai tanggapan. Saudari Fathiyatul Mafrukhah mengungkapkan bahwa ia merasa nyaman dan aman menggunakan fitur ini. Ia menilai bahwa sistem keamanannya baik karena menggunakan kode OTP 6 digit yang tidak terlalu panjang maupun pendek, serta langkah-langkah yang sederhana membuat fitur ini mudah digunakan.

Tanggapan serupa juga diberikan oleh saudari Winda Pangesti dan saudara Indriyono, yang menyebutkan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ini sangat mudah digunakan, asalkan nasabah mengikuti langkah-langkah yang sudah disediakan dengan benar. Mereka juga memahami pentingnya menjaga kerahasiaan kode OTP agar transaksi tetap aman.

Sedangkan saudari Warti dan saudari Aeni Maslahah mengungkapkan bahwa pada awalnya sempat merasa bingung saat pertama kali menggunakan fitur ini, tetapi setelah beberapa kali mencoba, ia menjadi lebih terbiasa dan menyadari bahwa fitur tersebut sebenarnya mudah dan nyaman untuk digunakan. Adaptasi ini menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan fitur-fitur tersebut.

Fitur tarik tunai tanpa kartu ATM pada BSI terbukti efektif dalam memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan bagi nasabah, sebagaimana diungkapkan oleh sebagian besar responden dalam wawancara. Mereka melaporkan adanya peningkatan kemampuan dan adaptasi signifikan, dengan banyak yang menyatakan bahwa langkah-langkah yang disediakan mudah diikuti. Sebagian besar nasabah merasa nyaman dan mampu menggunakan fitur ini, yang menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi.

Meskipun terdapat tantangan awal dalam pemahaman, feedback positif serta pengurangan kebingungan saat penggunaan menunjukkan bahwa edukasi yang lebih intensif dapat semakin meningkatkan efektivitas fitur ini. Indikator keberhasilan pemahaman program dapat dilihat dari kemudahan nasabah dalam menggunakan fitur, yang membuat mereka merasa aman dan nyaman. Nasabah juga menunjukkan pemahaman yang baik terkait pentingnya menjaga kerahasiaan kode OTP dan tidak membagikannya kepada pihak lain.

Kesadaran akan pentingnya aspek keamanan dalam penggunaan fitur ini menunjukkan bahwa nasabah memahami bahwa keamanan transaksi dapat terjamin jika langkah-langkah yang benar diikuti. Selain itu, rendahnya jumlah keluhan yang dilaporkan terkait kesulitan dalam menggunakan fitur ini menjadi

bukti bahwa nasabah telah memahami prosedur dan langkah-langkah penggunaan dengan baik..

2. Tepat sasaran

Program tarik tunai tanpa kartu ini secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang sering mengalami kendala dalam membawa kartu ATM fisik atau yang ingin menikmati kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus membawa kartu. Menurut (Budiani, 2007) ketetapan sasaran program dapat diartikan sebagai sejauh mana program berhasil menjangkau kelompok pengguna yang ditargetkan. Artinya, program dianggap tepat sasaran jika mampu memenuhi kebutuhan serta menarik perhatian kelompok sasaran yang telah ditentukan sejak awal. Demikian juga menurut (Arlan, 2019) ketepatan sasaran menunjukkan bahwa target dari program atau kebijakan dapat diimplementasikan secara akurat dan berhasil menjangkau pengguna yang menjadi fokus program.

Berdasarkan wawancara dengan Pak Adam selaku BOSM (*Branch Operation Service Manajer*) BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta dijelaskan bahwa tujuan utama diluncurkannya fitur tarik tunai tanpa kartu ATM adalah untuk menjangkau seluruh nasabah BSI. Namun, mayoritas pengguna didominasi oleh generasi milenial dan generasi Z, yang lebih akrab dengan teknologi digital dan perbankan digital. Pak Adam mengungkapkan:

“Target utama BSI meluncurkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ya semua nasabah BSI dan yang mempunyai aplikasi BSI Mobile ya, namun memang pengguna paling banyak adalah generasi milenial dan generasi Z, mungkin karena memang generasi tersebut tumbuh beriringan dengan teknologi. Jika yang orang tua atau generasi yang baru-baru ini belum terlalu paham mengenai teknologi apa lagi digital banking. Karena memang tujuan adanya aplikasi inikan untuk mempermudah nasabah yang memang lupa membawa kartu ATM saat bepergian atau memiliki kendala pada kartu ATMnya.”

Berdasarkan wawancara dengan beberapa narasumber, secara umum mereka menyatakan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM sangat membantu, terutama dalam situasi darurat atau saat tidak memiliki kartu ATM. Seperti yang diungkapkan oleh saudara Aeni Maslahah dan saudara Winda Pangesti menyebutkan bahwa fitur ini bermanfaat karena mereka belum memiliki kartu ATM dan dapat memanfaatkannya dengan baik.

Saudari Fathiyatul Mafrukhah menambahkan bahwa fitur ini sangat membantu ketika ia kehilangan kartu ATM dan memerlukan uang tunai segera, sementara Indriyono menyatakan bahwa dalam keadaan darurat, seperti lupa membawa dompet yang berisi kartu ATM, fitur ini menjadi solusi karena orang lebih sering membawa ponsel daripada dompet. Saudari Warti juga menegaskan bahwa fitur ini sangat membantu ketika lupa membawa kartu atau jika kartu ATM hilang. Secara keseluruhan, para pengguna merasa fitur ini memudahkan transaksi tunai dalam berbagai kondisi.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa peluncuran fitur tarik tunai tanpa kartu ATM oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) menargetkan seluruh nasabah, khususnya yang menggunakan BSI Mobile. Program ini terbukti tepat sasaran sebagai solusi yang efektif bagi nasabah yang sering lupa membawa kartu ATM atau yang lebih memilih metode digital demi kenyamanan dan keamanan. Mayoritas responden yang merupakan generasi muda, termasuk milenial dan generasi Z, mengungkapkan bahwa fitur ini sangat membantu dalam berbagai situasi. Hal ini menunjukkan bahwa program ini berhasil menjangkau segmen yang tepat, yaitu nasabah yang lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi perbankan digital.

3. Tepat waktu

Efektivitas layanan juga dapat diukur dari segi ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Faktor waktu ini membahas mengenai kegunaan dari layanan dapat membuat aktivitas menjadi lebih cepat dan efisien. Maka diperlukan pengoptimalan kinerja dari suatu layanan agar pelayanannya menjadi lebih cepat dan efektif. Menurut (Arlan, 2019) dilihat dari segi tepat waktu, dimana tujuan dari suatu program harus sesuai dengan SOP (standar operasional pelayanan) pelaksanaan. Sehingga waktu yang digunakan untuk mencapai tujuan menjadi lebih tepat, efektif dan efisien.

Salah satu keunggulan utama dari fitur tarik tunai tanpa kartu ATM adalah kemampuannya untuk mempercepat proses transaksi. Seperti yang diungkapkan oleh Pak Adam selaku BOSM BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta yang menjelaskan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu dirancang menggunakan bahasa yang sederhana dan langkah-langkah yang mudah diikuti nasabah supaya cepat dalam bertransaksi sehingga menghemat waktu:

“Fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ini dirancang menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami juga langkah-langkah untuk menggunakan fitur tersebut mudah diikuti oleh nasabah supaya penggunaannya cepat sehingga menghemat waktu nasabah”.

Hal ini didukung dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah BSI yang telah menggunakan fitur ini. Menurut saudara Indriyono, ia merasa bahwa penggunaan fitur tersebut terasa cepat karena ia hanya perlu membuka aplikasi dan memasukkan kode ketika sudah berada di depan mesin ATM BSI. Ia menyatakan bahwa prosesnya menjadi efisien, karena semua persiapan dapat dilakukan sebelum mencapai ATM. Pendapat serupa juga diungkapkan oleh saudari Fathiyatul Mafrukha, yang merasakan kecepatan dan kemudahan menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dengan langsung memasukkan kode saat tiba di ATM .

Namun, ada pandangan berbeda dari saudari Warti yang merasa bahwa menggunakan kartu ATM lebih cepat. Ia berpendapat bahwa proses tanpa kartu justru lebih lambat karena harus membuka aplikasi dan memasukkan kode terlebih dahulu. Sementara itu, saudari Aeni Maslahah dan saudari Winda Pangesti menyatakan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi atau kartu ATM tidak jauh berbeda, karena kedua metode memiliki proses yang hampir setara dalam hal penggunaan.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi dalam memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi. Mayoritas nasabah merasakan bahwa fitur ini dapat digunakan dengan cepat dan efisien, yang memenuhi indikator efektivitas tepat waktu. Proses penggunaan yang sederhana—hanya membutuhkan langkah-langkah seperti membuka aplikasi, memilih opsi tarik tunai, memasukkan nominal, dan menerima kode transaksi—menunjukkan bahwa fitur ini dirancang untuk menghemat waktu nasabah.

Keunggulan utama dari fitur ini adalah kemampuannya untuk menghilangkan ketergantungan pada kartu fisik, yang sering menjadi penyebab penundaan dalam transaksi. Hal ini sangat bermanfaat dalam situasi darurat ketika nasabah membutuhkan akses cepat ke uang tunai. Dengan demikian, fitur tarik tunai tanpa kartu ATM tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga memberikan nilai tambah yang signifikan bagi nasabah, terutama dalam keadaan mendesak.

4. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan mencakup keseluruhan upaya dalam pencapaian tujuan dari penggunaan layanan. Hal yang paling penting dalam hal ini adalah layanan dapat digunakan dengan

mudah. Menurut (Budiani, 2007) pencapaian tujuan adalah sejauh mana hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang ditetapkan sebelumnya telah sesuai.

Indikator pencapaian tujuan dalam fitur tarik tunai tanpa kartu ATM adalah untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan transaksi tunai tanpa harus menggunakan kartu ATM fisik. Hal ini juga didukung oleh pernyataan Pak Adam selaku BOSM BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta yang menjelaskan:

“Tujuan adanya fitur tarik tunai tanpa kartu ATM untuk efisiensi operasional ya sebagai persiapan untuk menghadapi era digitalisasi dimasa yang akan datang, karna nantinya pada era tersebut tidak lagi membutuhkan kartu ATM seperti diluar negeri penggunaan mobile banking untuk setiap pembayaran. Jadi dimulai dari sekarang diluncurkan fitur ini juga untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan kepada para nasabah supaya nantinya dapat menggunakannya untuk jangka yang panjang, dan tujuan tersebut sudah bisa dikatakan berkembang ya dimulai dari perkembangan sistem yang awalnya hanya dapat digunakan di ATM BSI dan Alfamart sekarang bisa digunakan di Alfamidi dan Indomaret. Keamanannya juga sudah ditingkatkan, fiturnya juga sudah dibuat sederhana agar nyaman digunakan oleh para nasabah”.

Berdasarkan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari peluncuran fitur tarik tunai tanpa kartu ATM telah tercapai, karena beberapa aspek yang disebutkan oleh Pak Adam sudah diimplementasikan dan berkembang dengan baik oleh pihak BSI. Tanggapan dari nasabah juga mendukung kesimpulan ini. Saudari seperti Fathiyatul Mafrukhah dan saudara Indriyono menyatakan bahwa fitur ini sangat membantu dalam situasi darurat, seperti kehilangan kartu atau lupa membawanya. Mereka merasakan kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh fitur ini. Saudari Warti juga menambahkan bahwa fitur ini bermanfaat saat kartu hilang atau rusak, sementara Aeni Maslahah merasa bahwa fitur ini aman digunakan berkat sistem keamanan yang sederhana namun efektif, termasuk kode OTP yang dihasilkan

Saudari Winda Pangesti juga menekankan pentingnya keamanan dengan memastikan bahwa nomor telepon dan aplikasi tetap aman di ponsel pribadi. Ia mengungkapkan bahwa dengan menjaga password yang sulit ditebak, fitur ini dapat menghindarkan dari berbagai risiko, seperti kartu macet atau kehilangan.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah BSI merasakan manfaat signifikan dari fitur tarik tunai tanpa kartu ATM, terutama dalam situasi mendesak. Sesuai dengan tujuan BSI meluncurkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM yaitu berhasil memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan efisiensi, serta menjadi solusi praktis yang memungkinkan transaksi tunai tanpa ketergantungan pada kartu fisik. Dengan demikian, fitur ini secara efektif memenuhi kebutuhan nasabah, menegaskan pencapaian efektivitas dari peluncurannya.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata dikatakan efektif jika layanan dapat memberikan dampak dan perubahan yang nyata dari kondisi sebelum menggunakan layanan tersebut sehingga perubahannya dapat diukur (Wachidatus, 2018). Menurut (Arlan, 2019) perubahan yang dialami masyarakat setelah adanya suatu program adalah bentuk nyata dari dampak positif bagi yang menggunakannya.

Indikator ini menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas untuk melihat apakah ada perubahan nyata dalam perilaku nasabah setelah diperkenalkannya fitur baru. Perubahan nyata ini tercermin dari perubahan perilaku nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Misalnya, adanya peningkatan jumlah nasabah yang beralih ke fitur tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*) dan penggunaan layanan ini dapat menjadi bukti adanya dampak nyata dari penerapan teknologi baru.

Saudari Fathiyatul Mafrukhah dan saudari Winda Pangesti mengungkapkan pengalaman positif dan kenyamanan yang mereka rasakan setelah menggunakan fitur ini. Fathiyatul merasa yakin untuk terus menggunakannya dalam jangka panjang, sementara Winda, meskipun awalnya menghadapi kesulitan, kini menjadikannya pilihan utama selama tidak memiliki kartu ATM. Kenyamanan dan kemudahan transaksi menjadi alasan utama bagi mereka untuk terus memanfaatkan fitur ini.

Namun, ada juga pandangan berbeda dari saudari Aeni Maslahah, yang meskipun tertarik dengan fitur tersebut, merasa ragu karena kekhawatiran terkait masalah teknis pada perangkat selulernya. Ia berpendapat pentingnya tetap memiliki kartu ATM sebagai langkah antisipatif. Saudari Warti lebih memilih menggunakan kartu ATM, menyatakan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu terasa rumit dan hanya akan digunakan dalam situasi tertentu.

Saudara Indriyono, di sisi lain, mengekspresikan keyakinannya untuk terus menggunakan fitur ini karena praktis dan efisien, terutama saat tidak membawa dompet. Ia juga merekomendasikan fitur ini kepada orang lain, menyoroti manfaatnya dalam kondisi darurat.

Secara keseluruhan, sebagian besar nasabah berencana untuk menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dalam jangka panjang, yang menunjukkan adanya perubahan nyata dan dampak positif dibandingkan dengan kondisi sebelum menggunakan layanan. Meskipun beberapa nasabah masih mempertimbangkan kartu ATM sebagai alternatif untuk mengantisipasi kendala teknis, fitur ini telah berhasil meningkatkan efisiensi transaksi, yang berkontribusi pada pengurangan antrian di ATM. Dengan demikian, fitur tarik tunai tanpa kartu ATM tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi

pengalaman perbankan mereka, menegaskan pencapaian efektivitas dari peluncuran fitur ini.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu ATM yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi. Pemahaman nasabah terhadap fitur ini cukup baik, dengan sebagian besar responden merasa nyaman dan mampu menggunakannya. Fitur ini berhasil menjangkau segmen yang tepat, khususnya generasi milenial dan Z, yang lebih akrab dengan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa program ini tidak hanya tepat sasaran, tetapi juga relevan dengan kebutuhan nasabah saat ini. Proses transaksi yang cepat dan efisien menunjukkan bahwa fitur ini mampu menghemat waktu nasabah. Dengan langkah-langkah yang sederhana, nasabah dapat melakukan penarikan tunai tanpa harus bergantung pada kartu fisik, sehingga meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi. Tujuan peluncuran fitur ini untuk memberikan kemudahan serta pengalaman positif bagi nasabah telah tercapai, di mana banyak responden melaporkan kepuasan dan manfaat nyata dari penggunaan fitur ini.

Peningkatan perilaku nasabah yang beralih ke fitur ini menegaskan dampak positif yang dihasilkan. Nasabah kini lebih memilih menggunakan metode digital perbankan, mencerminkan perubahan nyata dalam kebiasaan transaksi mereka. Semua indikator efektivitas menunjukkan bahwa layanan ini berhasil diterapkan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi nasabah.

Meskipun secara keseluruhan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM memiliki tingkat efektivitas yang tinggi, terdapat beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki, seperti gangguan akses aplikasi yang dialami oleh sebagian kecil nasabah. Namun, dengan adanya upaya perbaikan berkelanjutan dan pengembangan aplikasi BSI Mobile, fitur ini memiliki potensi untuk menjadi solusi utama dalam transaksi tunai bagi nasabah generasi milenial di masa mendatang.

Efektivitas layanan dapat diartikan sebagai kesesuaian antara keinginan nasabah dan pelayanan yang diberikan. Dalam konteks lembaga keuangan, efektivitas layanan dan kebijakan menjadi hal penting yang sangat dipertimbangkan, karena dapat menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan yang diinginkan (P. Siagian, 1997).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dinah Khoirotul Jannah (2024), yang menyatakan bahwa efektivitas tarik tunai tanpa kartu berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Transaksi ini membantu nasabah yang lupa membawa kartu ATM dan dapat menghemat waktu. Selain itu, penelitian Diah Ayu Pitaloka (2022) menyebutkan bahwa efisiensi, kemudahan, dan keamanan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu ATM pada Bank Syariah Indonesia. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas dalam pekerjaan, mempersingkat waktu, memberi kemudahan penggunaan, dan membangun rasa aman dalam bertransaksi bagi pengguna fitur tersebut.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pembahasan mengenai Analisis Efektivitas Penggunaan Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (Cardless) Bagi Nasabah BSI Generasi Milenial di Purbalingga telah penulis uraikan dibab-bab sebelumnya, dari uraian tersebut penulis dapat memberi kesimpulan:

1. Penerapan Penggunaan Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (Cardless) Pada Nasabah BSI Generasi Milenial Di Purbalingga memberikan kemudahan bagi nasabah yang menggunakannya. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), dapat disimpulkan bahwa kelima konstruk utama dalam TAM, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, sikap terhadap penggunaan, niat untuk menggunakan, dan penggunaan aktual, secara signifikan mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap fitur tarik tunai tanpa kartu ATM di BSI Purbalingga. Nasabah menganggap fitur ini mudah digunakan, memberikan manfaat yang nyata, serta sesuai dengan kebutuhan transaksi di era digital. Hal ini mendorong sikap positif dan niat yang kuat untuk terus menggunakan fitur tersebut di masa mendatang, yang juga tercermin dari tingginya frekuensi penggunaan fitur dalam aktivitas transaksi sehari-hari.
2. Tingkat Efektivitas Penggunaan Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (Cardless) Pada Nasabah BSI Generasi Milenial Kota Purbalingga menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi. Hal ini terlihat dari pemahaman nasabah yang baik terhadap program, pencapaian target segmen yang tepat, serta kemampuan layanan untuk memberikan transaksi yang lebih cepat dan efisien dibandingkan metode menggunakan kartu ATM. Fitur ini berhasil mencapai tujuan utamanya yaitu memudahkan transaksi tunai tanpa kartu dan mendorong perubahan positif dalam perilaku nasabah yang

kini lebih memilih metode digital banking. Namun, meskipun efektivitas layanan ini secara umum tinggi, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan akses aplikasi yang perlu diperbaiki. Dengan adanya upaya peningkatan dan pengembangan aplikasi secara berkelanjutan, layanan ini berpotensi menjadi solusi utama dalam transaksi tunai bagi nasabah generasi milenial di masa yang akan datang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan yaitu Bank Syariah Indonesia disarankan untuk terus mensosialisasikan penggunaan fitur-fitur di BSI Mobile, terutama fitur tarik tunai tanpa kartu ATM. Selain itu, perusahaan perlu terus mengembangkan fitur ini agar lebih baik, seperti menambahkan opsi nominal penarikan Rp50.000 agar nasabah dapat menarik uang dalam jumlah yang lebih kecil sesuai kebutuhan. Juga perbaiki beberapa kendala teknis, seperti gangguan akses aplikasi yang dialami oleh sebagian kecil nasabah.

2. Bagi masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyarankan kepada masyarakat untuk terus menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM yang ada di Aplikasi BSI Mobile. Dengan kelebihan yang ada pada fitur ini terutama dari segi keamanan dan kemudahannya. Menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dapat mengurangi resiko kehilangan kartu ATM dan dapat terhindar potensi dari kejahatan di bilik ATM.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian berikutnya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi variabel lain yang belum diteliti

secara mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penggunaan layanan digital banking di masa depan.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. (2020). Efektivitas Pembelajaran Matematika Secara Daring Di Era Pandemi Covid-19 Terhadap Kemampuan Berpikir Kreatif. *Universitas Negeri Medan*.
- Anam, K. (2023). Pengguna Melesat, Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%. diambil dari *CNBC Indonesia*.
- Arif, M. (2021). Generasi Milenial Dalam Internalisasi Karakter Nusantara. *IAIN Kediri Pess*.
- Arlan, A. S. (2019). Efektivitas Program Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Ayunan Papan Kecamatan Lokpaikat Kabupaten Tapin.
- Arthawati, S. N. (2023). Pengembangan Masyarakat Melalui Penerapan Pengelolaan Kampung Kb Untuk Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat Desa Bale Kencana Kecamatan Mancak. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Aziz, M. A. (2022). Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Layanan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia(Bsi) Kcp Gombang Kebumen. *Journal Of Management, Economics, And Entrepreneur*, 106.
- Bancin, I. W. (2022). Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus Pada Mahasiswa UINSU. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1487-1499.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Proggm Penanggulangan Pengangguun Ng Taruna “Ee Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial*,.
- Chaidir, T. (2021). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Nusa Tenggara Barat : Pembuktian Model Unified. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 62.
- Chairina, P. R. (2023). Ekonomi Digital: Perkembangan Bisnis Digital, Pemasaran Digital, Ecommerce, Fintech Berbasis Syariah, Dan Homoislamicus Dalam Perilaku Konsumen. *In Merdeka Kreasi Group*.
- Darmaningtyas, I. G. (2017). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan Software Oleh Auditor Yang Berimplikasi Pada Kinerja Auditor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2448-2478.
- David. (2019). Time-User Preference And Technology Acceptance: Measure Development Of Computerpolychronicity. *American Journal Of Business*,.

- Erianto, M. T. (2020). Pengembangan Arsitektur Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Untuk Anggota Koperasi Pada Jaringan ATM Perbankan. *Jurnal Ilmiah Komputasi*.
- Fajriastuti, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan,Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal. *In Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen Politeknik Negeri Jakarta*, 1-11.
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 1-13.
- Harahap, R. S. (2021). Peran Generasi Milenial Terhadap Perkembangan Fintech Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah STAI Syekh H Abdul Halim Hasan Al-Ishlahiyah Binjai. *Jurnal Pegabdian Kepada Masyarakat*, 83-90.
- Hasanah, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya).
- Hidayat, M. (2023). Optimalisasi Peran Digital Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Industri Halal. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 243-264.
- Insiyah, C. (2022). Analisis Kualitas Layanan Jasa ATM Cardless BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan Terhadap Efektivitas Dan Efisiensi Transaksi. *GREENOMIKA*, 93-102.
- Irawati, T. (2020). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses. *Is The Best: Accounting Information Systems And Information Technology Business Enterprise*, 106-120.
- Jannah, D. K. (2024). Efektivitas Tarik Tunai Non Kartu Dan Penggunaan Mobile Banking Brimo Terhadapminat Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Jember .
- Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keprilakuan.
- Lahur, M. F. (2022). Tips Hindari Skimming Di Mesin ATM: Tarik Tunai Nirkartu.
- Lukino, R. S. (2023). Efektivitas Penggunaan BSI Mobilr Bagi Pengusaha Di Kabupaten Ponorogo. 36-37.
- Luntungan, I. H. (2014). Strategi Pengelolaan Generasi Y Di Industri Perbankan. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 219-240.

- Lutfiah, D. (2022). Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Medan Pulo Brayon. *Journal Of Indonesian Manajemen*, 206.
- Madiistriyatno, H. (2020). Generasi Milenial Tantangan Membangun Komitmen Kerja/Bisnis Dan Adversity Quotient (AQ). *Indigo Media*, 17-20.
- Marlina, L. (2020). Cashless Dan Cardless Sebagai Perilaku Transaksi Di Era Digital Suatu Tinjauan Teoritis Dan Empiris. *Co-Management*, 533-542.
- Marginingsih, R. . “Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)” *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol.7. 2020
- Mayjeksen, A. (2020). Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* , 580-592.
- Milza, A. T. (2021). Implementasi BSI Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking. *Indonesia Journal Of Accounting And Business*, 28-43.
- Mohammad, E. T. (2023). Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai Melalui BSI Mobile Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. 46.
- Nasution Khairani, D. (2023). Pengaruh Efektivitas Elektronik Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Medan Ringroad. *Buletin Utama Teknik*, 329.
- P. Siagian, S. (1997). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Bumi Aksara*.
- Palupi, T. T. (2023). Analisa Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile Di Kalangan Generasi Milenial Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam. 7.
- Panjaitan, W. (2023). Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Masyarakat Kecamatan Medan Selayang. *Talenta*, 14.
- Phothikitti, K. (2020). Factors Influencing Intentions To Use Cardless Automatic Teller Machine (ATM). *International Journal Of Economics And Business Administration*, 40-56.
- Pitaloka, D. A. (2023). Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat Di Kota Cirebon). 17.

- Putri, D. F. (2023). Analisis Perlindungan Nasabah BSI Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 173-181.
- Putriana, R. (2023). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah Pada Generasi Milenial Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Semester VIII. *Journal Of Islamic Economics And Finance* , 285-298.
- Qamara, L. (2023). Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile. *Ekonomi Dan Bisnis*, 117.
- Ramli, R. R. (2022). Lebih Aman Mana, Tarik Tunai Di ATM Pakai Kartu Atau Tanpa Kartu ?
- Riyadi, S. (2022). . Pemberdayaan Masyarakat Pondok Pesantren Berbasis Pengembangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah : Studi Kasus Pada Pondok Pesantren Darussalam Dukuhwaluh Kabupaten Banyumas. *El-Jizya*, 51-66.
- Sa'diyah, W. S. (2018). Use Of E-Toll Cards: Satisfied Consumers? . *Jurnal Manajemen Motivasi*, 73.
- Safitri, N. (2022). Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Peilaku Konsumtif Nasabah Pare-Pare.
- Samantha, N. B. (2023). Perancangan Keamanan Pengguna Cardless Dari Ancaman Cyber Crime Menggunakan Kriptografi Curva Elliptic. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 1706-1715.
- Santi, D. W. (2021). Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah Bri Syariah (Bsi) Bengkulu.
- Sari, D. (2021). Analisis Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri ((Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan).
- Sari, S. (2019). Literasi Media Pada Generasi Milenial Di Era Digital. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 36.
- Sayekti, F. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal Of Theory And Applied Management* 9, 196–209.
- Shafrani, Y. S. (2024). Analisis Strategi Membangun Brand Image Melalui Konten Media Sosial Instagram Untuk Meningkatkan Minat Investasi Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Purwokerto. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen Indonesia*, 3.

- Sindonews.Com. (2015). Mengenal Generasi Millenia.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. 247.
- Sukmawati, H. (2021). Penerimaan Dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah Ekstensi Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.
- Surya, S. P. (2023). Peran Penggunaan BSI Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0. *Journal Of Management Small And Medium Enterprises (SME's)*, 240.
- Wachidatus, S. &. (2018). Use Of E-Toll Cards: Satisfied Consumers? *Jurnal Manajemen Motivasi*.
- Yoni, N. P. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Bni Syariah Kantor Cabang Kota Madiun.
- Yudistira, N. (2023). Analisis Tingkat Utility Terhadap Layanan Aplikasi BSI Mobile Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan (JIM EKP)*, 11-20.
- Zulkifli, S. (2003). Dasar-Dasar Akuntansi Perbankan Syariah. 10.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Analisis Efektivitas Pengguna Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Atm
(*Cardless*) Pada Nasabah BSI Generasi Milenial Di Purbalingga

A. Daftar Wawancara Kepada Pihak BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta

1.	T	Bagaimana sejarah berdirinya BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta?
	J	-
2.	T	Apa saja layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh BSI kepada nasabah di Purbalingga ?
	J	-
3.	T	Bagaimana BSI mulai memperkenalkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile kepada para nasabah ?
	J	-
4.	T	Bagaimana/adakah strategi yang digunakan oleh nasabah BSI untuk meningkatkan pemahaman nasabah terhadap fitur tarik tunai tanpa kartu ATM?
	J	-
5.	T	Siapakah target utama dari layanan tarik tunai tanpa kartu ATM ?
	J	-
6.	T	Apakah BSI memiliki data terkait pengguna layanan tarik tunai tanpa kartu ATM ?
	J	-
7.	T	Apa tujuan utama BSI mengimplementasikan layanan tarik tunai tanpa kartu ATM?
	J	-
8.	T	Apakah BSI merasa tujuan tersebut telah tercapa ?
	J	-
9.	T	Apakah banyak nasabah yang beralih menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ?
	J	-

B. Daftar Pertanyaan Kepada Pihak Nasabah BSI Generasi Milenial Di Purbalingga

1.	T	Apakah Anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ? dan sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi tersebut ?
	J	-

2.	T	Apakah anda pernah menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ?
	J	-
3.	T	Bagaimana Anda mengetahui tentang fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile ?
	J	-
4.	T	Bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM?
	J	-
5.	T	Apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile membantu Anda dalam situasi darurat atau ketika Anda tidak membawa kartu ATM ?
	J	-
6.	T	Menurut Anda fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah atau sulit digunakan ? dan apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah dipahami atau tidak?
	J	-
7.	T	Apakah Anda merasa fitur ini lebih cepat atau lebih lambat dibandingkan dengan penggunaan kartu ATM tradisional ? mengapa demikian?
	J	-
8.	T	Menurut Anda apakah penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile lebih aman dibandingkan menggunakan kartu ATM ?
	J	-
9.	T	Apakah ada langkah-langkah dalam proses penggunaan fitur ini yang menurut Anda perlu diperbaiki atau disederhanakan ?
	J	-
10.	T	Apakah Anda akan menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dalam jangka panjang ? dan apakah anda akan meekomendasikan fitur ini kepada orang lain ?
	J	-
11.	T	Apakah Anda memiliki saran untuk BSI dalam meningkatkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile?
	J	-

Lampiran 2 Hasil Wawancara

A. Wawancara yang dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Sabtu, 7 September 2024

Informan : Pak Adam

Jabatan : BOSM BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta

Waktu : Pukul 10.00 WIB - Selesai

1. Bagaimana sejarah berdirinya BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta?

Jawab:” *Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Purbalingga Soekarno Hatta merupakan salah satu kantor cabang pembantu dari BSI Area Purwokerto KC Soedirman. pada tanggal 1 Februari 2021 seluruh Bank Rakyat Indonesia Syariah resmi menjadi Bank Syariah Indonesia yang merupakan gabungan dari PT Bank Mandiri, PT Bank Negara Indonesia, PT Bank Rakyat Indonesia. Pada Senin, 12 September 2022 BSI KCP Jl. MT Haryono resmi pindah ke Jl. Soekarno Hatta. Setelah pindah ke Jl. Soekarno Hatta, BSI KCP MT Haryono berubah nama menjadi BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta*”.

2. Apa saja layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh BSI kepada nasabah di Purbalingga ?

Jawab:”*Layanan perbankan digital kalo di BSI itu ada namanya aplikasi BSI Mobile, aplikasi itu semacam mobile banking ya yang bisa digunakan untuk transaksi,cek saldo, pembayaran-pembayaran,infak, dan banyak lainnya*”.

3. Bagaimana BSI mulai memperkenalkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobie kepada para nasabah ?

Jawab:” *Jadi pada saat nasabah buka rekening dan melakukan aktivasi Mobile Banking, CS atau petugas yang mengaktivasi itu akan mengedukasi nasabah bahwa penarikan dapat menggunakan kartu dan tanpa kartu. Nanti dibantu teman pkL sama satpam disini jikada yang mau mencoba fitur tersebut. Diinfokan juga kepada nasabah kalo yang tanpa kartu bisa dilakukan di ATM Bank BSI, Indomaret, Alfamart, dan Alfamidi*”.

4. Bagaimana/adakah strategi yang digunakan oleh nasabah BSI untuk meningkatkan pemahaman nasabah terhadap fitur tarik tunai tanpa kartu ATM?

Jawab:”*Strateginya paling si nasabah langsung mencoba fitur tarik tunai tanpa kartu di ATM BSI dan dibantu pak satpam atau teman-teman PKL supaya nantinya jadi lebih paham dengan fitur ini*”.

5. Siapakah target utama dari layanan tarik tunai tanpa kartu ATM ?

Jawab:” *Target utama BSI meluncurkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ya semua nasabah BSI dan yang mempunyai aplikasi BSI Mobile ya, namun memang pengguna aktif BSI Mobile paling banyak adalah generasi milenial dan generasi Z, mungkin karena memang generasi tersebut tumbuh beriringan dengan teknologi. Jika yang orang tua atau generasi yang baru-baru ini belum terlalu paham mengenai teknologi apa lagi digital banking. Karena memang tujuan adanya fitur inikan untuk mempermudah nasabah yang memang lupa membawa kartu ATM saat bepergian atau memiliki kendala pada kartu ATMnya”.*

6. Apakah BSI memiliki data terkait pengguna layanan tarik tunai tanpa kartu ATM ?

Jawab:”*Jika terkait datanya si belum ada ya, paling kita adanya data pengguna aktif mobile banking, kalo pengguna fitur tarik tunai tanpa kartu kita belum ada. Kalo dilihat dari pengguna Mobile bankingnya si meningkat. Disistem terlihat pengguna cardles ditiap harinya ya tapi tidak ada data keseluruhannya jadi hanya dapat dilihat dari perharinya”.*

7. Apa tujuan utama BSI mengimplementasikan layanan tarik tunai tanpa kartu ATM?

Jawab:” *Tujuan adanya fitur tarik tunai tanpa kartu ATM untuk efisiensi operasional ya sebagai persiapan untuk menghadapi era digitalisasi dimasa yang akan datang, karna nantinya pada era tersebut tidak lagi membutuhkan kartu ATM seperti diluar negeri penggunaan mobile banking untuk setiap pembayaran. Jadi dimulai dari sekarang diluncurkan fitur ini juga untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan kepada para nasabah supaya nantinya dapat menggunakannya untuk jangka yang panjang. fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ini dirancang menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami juga langkah-langkah untuk menggunakan fitur tersebut mudah diikuti oleh nasabah supaya penggunaannya cepat sehingga menghemat waktu nasabah”.*

8. Apakah BSI merasa tujuan tersebut telah tercapai ?

Jawab:”*Tujuan tersebut sudah bisa dikatakan berkembang ya dimulai dari perkembangan sistem yang awalnya hanya dapat digunakan di ATM BSI dan Alfamart sekarang bisa digunakan di Alfamidi dan Indomaret. Keamanannya juga sudah ditingkatkan, fiturnya juga sudah dibuat sederhana agar nyaman digunakan oleh para nasabah”.*

9. Apakah banyak nasabah yang beralih menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ?

Jawab:”Untuk saat ini jika dilihat dari sistem perharinya meningkat ya, itu baru pada bank ATM BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta belum yang ATM lainnya kan”

B. Wawancara yang dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Sabtu, 7 September 2024

Informan : Aeni Maslahah

Jabatan : Nasabah BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta

Waktu : Pukul 15.00 WIB - Selesai

1. Apakah Anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ? dan sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi tersebut ?

Jawab: “Ya saya menggunakan aplikasi BSI Mobile dan saya baru menggunakannya si mba bulan Februari tahun 2024”

2. Apakah Anda pernah menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ?

Jawab: “ya saya pernah menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu, malah bisa dikatakan sering menggunakan”.

3. Bagaimana Anda mengetahui tentang fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile ?

Jawab : “saya tahu tentang fitur tarik tunai itu dari temen saya ya mba, saya sering nemenin temen saya ambil uang dengan aplikasi trus saya nanya dan diajarin jadi bisa”

4. Bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM?

Jawab: “Pertama kali saya menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu agak kaget ya karena kan harus memakai nomor telephon sedangkan saya punya dua nomor jadi sering lupa dan bingung juga awal gunainnya tapi makin kesini makin mudah digunakan engga ribet”

5. Apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile membantu Anda dalam situasi darurat atau ketika Anda tidak membawa kartu ATM ?

Jawab: “Fitur tarik tunai tanpa kartu ATM menurut saya sangat membantu ya karena memang saya belum punya kartunya juga jadikan masih memanfaatkan fitur ini”

6. Menurut Anda fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah atau sulit digunakan ? dan apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah dipahami atau tidak?

Jawab: “Fitur ini mudah digunakan juga langkah-langkahnya mudah dipahami dan bahasa yang digunakanpun sederhana jadi tambah mempermudah penggunaanya”

7. Apakah Anda merasa fitur ini lebih cepat atau lebih lambat dibandingkan dengan penggunaan katu ATM tradisional ? mengapa demikian?

Jawab:” Untuk waktunya menurut saya sama ya antara menggunakan aplikasi dengan menggunakan kartu karena ada proses penggunaannya jadi waktunya enggak jauh berbeda”

8. Menurut Anda apakah penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile lebih aman dan nyaman dibandingkan menggunakan kartu ATM ?

Jawab:” Menurut saya fitur ini aman-aman saja si mba kalo digunakan, soalnya kan kalo bisa terhindar dari kejahatan bilik yah trus juga aplikasi BSI mobile sekarang sudah aman, kode OTPnya kan ada 6 ya itu sederhana namun aman si tidak terlalu panjang dan tidak terlalu pendek juga, ya nyaman juga si kalo gunain fitur taik tunai tanpa kartu”

9. Apakah ada langkah-langkah dalam proses penggunaan fitur ini yang menurut Anda perlu diperbaiki atau disederhanakan ?

Jawab:”enggak si mba, udah bagus kaya gitu mudah diikuti”

10. Apakah Anda akan menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dalam jangka panjang ? dan apakah anda akan meekomendasikan fitur ini kepada orang lain ?

Jawab:”Jika untuk menggunakan fitur tarik tunai dalam jangka panjang kayaknya engga ya mba karena takutnya nanti tiba-tiba hpnya kenapa-kenapa kita kan enggak tahu ya kedepannya gimana, jadi ya antisipasi tetep punya dan menggunakan kartu ATMnya. Tapi selagi masih aman hpnya ya masih menggunakan fitur ini terus si mba. Fitur ini juga perlu si direkomendasikan ke temen-temen soalnya kan mempermudah ya apa lagi kalo tidak bawa kartunya jadi ya temen-temen harus tahu fitur ini untuk mempermudah dalam bertransaksi”

11. Apakah Anda memiliki saran untuk BSI dalam meningkatkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile?

Jawab:”Saran untuk fitur ini si menurut saya belum ada ya mba, karena memang langkah-langkanya mudah diikuti dan sederhana juga jadi sudah bagus mba”

C. Wawancara yang dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Sabtu, 7 September 2024

Informan : Fathiyatul Mafrukhah

Jabatan : Nasabah BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta

Waktu : Pukul 15.00 WIB – Selesai

1. Apakah Anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ? dan sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi tersebut ?

Jawab: *“Ya saya menggunakan aplikasi BSI Mobile itu sudah lama ya dari tahun 2022”*

2. Apakah anda pernah menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ?
Jawab: *“Ya saya menggunakan fitur tarik tunai tanpakartu ATM dan bisa dikatakan sering ya karena kalo transaksi pakenya fitur ini”*
3. Bagaimana Anda mengetahui tentang fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile ?
Jawab: *“Saya tahu aplikasi ini dari temen-temen ya yang bilang waktu saya kehilangan kartu ATM dan direkomendasikan oleh temen-temen pake fitur ini”*
4. Bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM?
Jawab: *“Pertama kali saya menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu itu sangat mudah si mba soalnya saya langsung bisa”*
5. Apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile membantu Anda dalam situasi darurat atau ketika Anda tidak membawa kartu ATM ?
Jawab: *“Menurut saya fitur tarik tunai tanpa kartu sangat membantu dalam kondisi darurat karena saya pernah kehilangan kartu ATM dan belum sempat pergi ke Bank dan sedang membutuhkan uang cash jadinya saya menggunakan fitur ini”*
6. Menurut Anda fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah atau sulit digunakan ? dan apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah dipahami atau tidak?
Jawab: *“Fitur tarik tunai tanpa kartu ATM sangat mudah digunakan karena memang langkah-langkahnya tidak ribet jadi gampang diikuti”*
7. Apakah Anda merasa fitur ini lebih cepat atau lebih lambat dibandingkan dengan penggunaan kartu ATM ? mengapa demikian?
Jawab: *“Fitur ini cepat digunakan jadi ketika sampai atau saat mengantri kita langsung buka aplikasi jadi ketika sudah didepan atm kita hanya langsung masukan kodenya saja”*
8. Menurut Anda apakah penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile lebih aman dibandingkn menggunakan kartu ATM ?
Jawab: *“Bagi saya yang orangnya pelupa tuh fitur tarik tunai tanpa kartu ATM aman ya jika digunakan. Soalnya saya sering lupa jika uang sudah keluar dari mesin ATM tapi kartu tidak diambil jadinya ketinggalan, nah fitur ini sangat membantu agar terhindar dari kehilangan kartu ATM, juga kode OTPnya tidak terlalu panjang dan*

tidak terlalu pendek ya bisa dikatakan sederhana dan aman terus fitur inikan memang mudah digunakan ya jadi nyaman si jika memang sering digunakan”

9. Apakah ada langkah-langkah dalam proses penggunaan fitur ini yang menurut Anda perlu diperbaiki atau disederhanakan ?

Jawab: *”Enggak si mba udah bagus dan mudah diikuti”*

10. Apakah Anda akan menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dalam jangka panjang ? dan apakah anda akan meekomendasikan fitur ini kepada orang lain ?

Jawab: *” Iya saya akan menggunakan fitur dalam jangka panjang ya karena memang sudah terbiasa menggunakan fitur ini dan sangat mempermudah dalam transaksi saya, jadi fitur ini sangat perlu direkomendasikan kepada orang lain, saya juga sudah merekomendasikan fitur ini kepada orang tua dan adik saya untuk menggunakan fitur ini supaya ketika lupa bawa kartu masih bisa tarik tunai menggunakan telephon seluler”*

11. Apakah Anda memiliki saran untuk BSI dalam meningkatkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile?

Jawab: *” Saran saya ya itu mba tambahin nominal 50 ribu, kan di mesin ATMnya ada pengambilan pecahan 50ribu nah harusnya tarik tunai tanpa kartu juga bisa ngambil 50 ribu, kalo untuk yang lainnya si aman dan sudah baik mba soalnya bahasa yang digunakan sama langkah-langkahnya sederhana dan mudah”*

D. Wawancara yang dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Sabtu, 7 September 2024

Informan : Winda Pangesti

Jabatan : Nasabah BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta

Waktu : Pukul 15.00 WIB – Selesai

1. Apakah Anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ? dan sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi tersebut ?

Jawab: *”Iya saya menggunakan aplikasi BSI Mobile dan sudah cukup lama dari tahun 2022 awal kerja saya langsung punya aplikasi BSI Mobile”*

2. Apakah Anda pernah menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ?

Jawab: *”Ya saya menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM setiap saya bertransaksi pasti saya pake fitur ini”*

3. Bagaimana Anda mengetahui tentang fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile ?

Jawab: *”Saya tahu fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dari aplikasinya, saya kan ngecek aplikasinya terus liat-liat fitur apaaja si yang ada di*

BSI Mobile trus liat fitur tarik tunai tanpa kartu jadi saya nyoba sendiri”.

4. Bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM?

Jawab:” Saya pertama kali menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mengalami kesulitan karena beberapa kali mengalami kendala namun setelah dicoba terus akhirnya mudah karena mengikuti langkah-langkahnya dengan benar”.

5. Apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile membantu Anda dalam situasi darurat atau ketika Anda tidak membawa kartu ATM ?

Jawab:” Kalo lagi dalam kondisi darurat fitur ini sangat membantu ya mba, ditambah lagikan saya memang belum punya kartu ATMnya jadi fitur ini sangat membantu dalam kondisi apapun”.

6. Menurut Anda fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah atau sulit digunakan ? dan apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah dipahami atau tidak?

Jawab:”Fitur tarik tunai tanpa kartu ATMnya mudah digunakan si mba kalo ngikutin langkah-langkahnya dengan benar”.

7. Apakah Anda merasa fitur ini lebih cepat atau lebih lambat dibandingkan dengan penggunaan kartu ATM? mengapa demikian?

Jawab: ”Untuk waktunya menurut saya sama ya antara menggunakan aplikasi dengan menggunakan kartu karena ada proses penggunaannya jadi waktunya enggak jauh berbeda”

8. Menurut Anda apakah penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile lebih aman dibandingkn menggunakan kartu ATM ?

Jawab:” Fitur tarik tunai tanpa kartu ini menurut saya aman ya mba asal nomor telephon dan aplikasi aman dihp kita sendiri, soalnya kalo nomor telephon sama aplikasinya dihp orang lain bisa bahaya juga itu, trus juga pasword aplikasinya yang susah di tebak insya Allah aman mba, juga terhindar dari kartu macet atau kartu ketinggalan dan kejahatan bilik juga ya mba”.

9. Apakah ada langkah-langkah dalam proses penggunaan fitur ini yang menurut Anda perlu diperbaiki atau disederhanakan ?

Jawab:”langkah-langkah aplikasinya sudah sederhana dan tidak ada yang perlu diperbaiki”.

10. Apakah Anda akan menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dalam jangka panjang ? dan apakah anda akan meekomendasikan fitur ini kepada orang lain ?

Jawab:” *Kalo saya si akan menggunakan fitur ini terus ya mba selagi saya belum punya kartunya dan memang masih nyaman aja pake fitur ini, Cuma sedikit susahnyanya kan limitnya hanya satu juta jadi agak susah kalo mau ambil lebih dari itu, tapi selagi masih nyaman dan aman ya saya akan gunain fitur ini sampa jangaka waktu yang belum ditentukan”.*

11. Apakah Anda memiliki saran untuk BSI dalam meningkatkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile?

Jawab:” *Saran saya untuk fitur tarik tunai tanpa kartunya itu kalo bisa ditambahin nominal pengambilan Rp50.000 jadi kalo diATM uangnya tinggal 50 ribuan bisa diambil ya mba”.*

E. Wawancara yang dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Sabtu, 7 September 2024

Informan : Indriyono

Jabatan : Nasaba BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta

Waktu : Pukul 15.00 WIB – Selesai

1. Apakah Anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ? dan sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi tersebut ?

Jawab:”*Ya saya menggunakan aplikasi BSI Mobile dan sudah punya aplikasi tersebut dari tahun 20 dari sebelum berganti menjadi BSI Mobile”*

2. Apakah anda pernah menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ?

Jawab:”*Ya saya pernah menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM bisa dikatakan sering menggunakannya”*

3. Bagaimana Anda mengetahui tentang fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile ?

Jawab:”*saya tahu fitur tersebut dari aplikasinya si, kan di aplikasinya ada tulisan tarik tunai tanpa kartu”*

4. Bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM?

Jawab:” *Pertama kali menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu si menurut saya lebih praktis dan lebih mudah juga bahasa yang digunakan dalam BSI Mobile mudah diikuti”*

5. Apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile membantu Anda dalam situasi darurat atau ketika Anda tidak membawa kartu ATM ?

Jawab:” *Menurut saya fitur tarik tunai tanpa kartu ATM sangat membantu dalam kondisi darurat misalnya lupa membawa dompet*

yang berisi kartu ATM, karena biasanya orang zaman sekarang lebih mengutamakan membawa hp daripada dompet ya”

6. Menurut Anda fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah atau sulit digunakan ? dan apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah dipahami atau tidak?

Jawab:”Fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah digunakan dan bahasa yang digunakan mudah diikuti”

7. Apakah Anda merasa fitur ini lebih cepat atau lebih lambat dibandingkan dengan penggunaan kartu ATM tradisional ? mengapa demikian?

Jawab:” Fitur ini penggunaannya cepat si menurut saya tinggal buka aplikasi trus sampe di ATM BSI tinggal menautkan kodenya saja”

8. Menurut Anda apakah penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile lebih aman dibandingkan menggunakan kartu ATM ?

Jawab:” Fitur ini aman si menurut saya jika digunakan, tapi kalo ditempat umum jangan menggunakan wif umum ya karena bisa kemungkinan terjadi hack atau pembobolan data pribadi melalui telephon seluler, juga terhindar dari ketinggalan kartu ATM dan kartu tertelan mesin ATM, biasanya ada mesin ATM yang eror udah transaksi tapi uang tidak keluar tapi kartu sudah keluar nah kalo gunanin fitur ini jadi lebih aman dan nyaman si”

9. Apakah ada langkah-langkah dalam proses penggunaan fitur ini yang menurut Anda perlu diperbaiki atau disederhanakan ?

Jawab:”Langkah-langkahnya sudah sederhana si udah bagus dan mudah diikuti”

10. Apakah Anda akan menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dalam jangka panjang ? dan apakah anda akan merekomendasikan fitur ini kepada orang lain ?

Jawab:” Saya akan menggunakan fitur tarik tunai ini dalam jangka waktu yang lama ya karena memang saya kemana-mana bawanya hp bukan dompet ya bakal sering menggunakan fitur ini berkelanjutan, fitur ini perlu direkomendasikan kepada orang lain supaya mereka tahu tentang fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dan karena memang mempermudah semisal dalam kondisi darurat tidak bawa kartunya atau kartunya hilang”.

11. Apakah Anda memiliki saran untuk BSI dalam meningkatkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile?

Jawab:” Saran saya pada fitur tarik tunai tanpa kartu ATM si ya pada nominalnya ya agar bisa diambil 50 ribu rupiah”

F. Wawancara yang dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Sabtu, 7 September 2024

Informan : Regiasih

Jabatan : Nasaba BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta

Waktu : Pukul 15.00 WIB – Selesai

1. Apakah Anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ? dan sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi tersebut ?

Jawab: *“Ya saya mempunyai aplikasi BSI Mobile dan udah punya dari 20 waktu masih BRI Syariah”*

2. Apakah anda pernah menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM ?

Jawab: *“Ya saya pernah menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu”*

3. Bagaimana Anda mengetahui tentang fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile ?

Jawab: *“Saya tahu fitur tarik tunai tanpa kartu dari CS BSI syariahnya si mba”*

4. Bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM?

Jawab: *“Pertama kali saya ingin tahu tentang tarik tunai tanpa kartu ATM dan mencoba ya bingung dulu ya mba agak sulit tapi setelah sering menggunakan jadi mudah”*

5. Apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile membantu Anda dalam situasi darurat atau ketika Anda tidak membawa kartu ATM ?

Jawab: *“ Jika menurut saya ya fitur ini membantu jika pergi lupa membawa kartu ATM terus jika kartu ATMnya hilang itu sangat membantu si fitur ini.”*

6. Menurut Anda fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah atau sulit digunakan ? dan apakah fitur tarik tunai tanpa kartu ATM mudah dipahami atau tidak?

Jawab: *“fiturnya mudah digunakan si mba, ya awalnya si bingung ya karena belum terbiasa tapi langkah-langkahnya mudah untuk diikuti”*

7. Apakah Anda merasa fitur ini lebih cepat atau lebih lambat dibandingkan dengan penggunaan kartu ATM tradisional ? mengapa demikian?

Jawab: *“Menurut saya lebih cepat menggunakan kartu ATM dibanding menggunakan aplikasi ya karen ribet harus buka aplikasi trus masukin PIN dan lain-lain, jika menggunakan kartu ATM kan hanya masukin kartunya terus nyantumin PIN udah selesai gitu”*

8. Menurut Anda apakah penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile lebih aman dibandingkan menggunakan kartu ATM ?

Jawab:” Menurut saya fitur tarik tunai tanpa kartu ya aman si selama hpnya tidak bermasalah dan jaringannya bagus ya aman-aman saja”

9. Apakah ada langkah-langkah dalam proses penggunaan fitur ini yang menurut Anda perlu diperbaiki atau disederhanakan ?

Jawab:”tidak ada yang perlu diperbaiki si mba, udah sederhana langkah-langkahnya karena mudah diikuti”

10. Apakah Anda akan menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dalam jangka panjang ? dan apakah anda akan meekomendasikan fitur ini kepada orang lain ?

Jawab:” Saya lebih memilih menggunakan kartu ATM mba daripada menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM karena menurut saya ribet jadi saya akan menggunakan fitur itu untuk keadaan tertentu saja”.

11. Apakah Anda memiliki saran untuk BSI dalam meningkatkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui BSI Mobile?

Jawab:” Paling perbaiki jaringannya si mba agar selalu stabil, jadi proses penarikan uang tidak terhambat”.



Lampiran 3 Dokumentasi Foto Penelitian



Gambar 5. 1 Wawancara dengan BOSM Bank BSI Purbalingga





Gambar 5. 2 Wawancara dengan nasabah BSI Generasi Milenial



Lampiran 4 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
 Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF
 Nomor: 1108/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/6/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Dinda seffiarindiani solehah

NIM : 2017202235

Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 10 Juni 2024 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **75 / B**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 10 Juni 2024
 Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
 NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 5 Surat Keterangan Lulus Sempro



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, Fax. 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 912/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/6/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Dinda Sefiarindiani Solehah
NIM : 2017202235
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing Skripsi : Enjen Zaenal Mutaqin, M.Ud.
Judul : Analisis Efektivitas Penggunaan Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (Cardless) Pada Generasi Milenial Nasabah Bsl

Pada tanggal 21 Juni 2024 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 21 Juni 2024
Koord. Prodi Perbankan Syariah

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 6 Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
 Telp: 0281 635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 845/Un.19/WD.I.FEBI/PP.0023/7/2024
 Lampiran : -
 Hal : **Permohonan Izin Observasi Pendahuluan**

23 Juli 2024

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Pimpinan BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta
 Di
 Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul Analisis Dampak layanan jasa BSI smart pada masyarakat di Purwokerto .

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Observasi Pendahuluan kepada mahasiswa/i kami atas nama:

Nama : Dinda Seffiarindiani solehah
 NIM : 2017202235
 Prodi / Semester : S-1 Perbankan Syariah / VIII

Adapun Observasi Pendahuluan tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Objek Penelitian : Nasabah BSI Pengguna Tarik Tunai
 Tanpa Kartu ATM Melalui BSI Mobile
 Penelitian : BSI KCP Purbalingga Soekarno Hatta
 Waktu Penelitian : 23 Juli 2024 s/d selesai
 Metode Penelitian : Kualitatif

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.



a.n. Dekan,
 Wakil Dekan I,

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.
 NIP. 19741217 200312 1 006

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Dinda Seffiarindiani Solehah
2. NIM : 2017202235
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Purbalingga, 20 September 2001
4. Alamat Rumah : Desa Grantung RT 01/RW 03 Kecamatan Karangmoncol, Kabupaten Purbalingga
5. E-mail : Dindaseffia20@gmail.com
6. Nama Orang tua Nama
 - a. Ayah : Mukhorin
 - b. Ibu : Patiah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK/PAUD : TK Pertiwi Grantung
 - b. SD/MI : SD N 1 Grantung
 - c. SMP/ MTs : SMP N 1 Karangmoncol
 - d. SMA/SMK : SMK N 1 Purbalingga
 - e. S.1, Tahun masuk : S1 UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, 2020
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Ponpes Arrohman Kalikabong Purbalingga
 - b. Ponpes Darul Abror Watumas Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. ROHIS (Rohani Islam) SMK N 1 Purbalingga
2. PMII (Persatuan Mahasiswa Islam Indonesia) UIN Saizu Purwokerto
3. KSEI (Komunitas Studi Ekonomi Islam) FEBI UIN Saizu

Purwokerto, 04 Oktober 2024



Dinda Seffiarindiani Solehah
NIM. 2017202235