

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada era digital saat ini semakin mempermudah aktivitas dalam melakukan transaksi yang lebih efisien. Apa lagi perkembangan teknologi dalam bidang keuangan seperti *financial technology (fintech)* yang sangat membantu dalam melakukan transaksi pinjam meminjam, transaksi jual beli serta pembayaran yang lebih efektif dan efisien hanya dengan mengakses melalui internet di *smartphone* (Tarigan & Hartomo, 2022). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi kebutuhan penting bagi manusia. Teknologi ini tidak hanya berfungsi sebagai media pertukaran informasi antar individu dalam interaksi sosial, tetapi juga berperan dalam berbagai bidang yang lebih luas, termasuk antar lembaga, wilayah, bahkan antar negara dan benua (Yoga, 2019).

Dalam era digital saat ini, industri perbankan terus berinovasi dengan mengimplementasikan digitalisasi yang memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa kartu ATM. Salah satu teknologi canggih yang dihadirkan adalah fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu (Cardless Withdrawal) melalui aplikasi mobile banking pada *smartphone*. Fitur ini menawarkan berbagai manfaat dan kemudahan, menjadikan transaksi lebih aman dan efisien, serta mengurangi risiko kartu tertelan dan kerusakan kartu.

Kehadiran layanan tarik tunai tanpa kartu mendorong bank untuk menyediakan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah. Layanan ini mempercepat proses transaksi dan menghemat waktu. Penggunaan sumber daya seperti tenaga, waktu, dan biaya yang lebih sedikit, tetapi tetap menghasilkan output yang sesuai dengan harapan, dinilai sebagai efisiensi. Namun, setiap transaksi tarik tunai memiliki batas waktu tertentu, biasanya satu jam. Jika transaksi tidak diselesaikan dalam batas waktu yang ditentukan, maka proses transaksi tersebut akan dibatalkan. (Ramli, 2022)

Tidak dapat dipungkiri bahwa nasabah milenial merupakan salah satu kelompok yang paling banyak memanfaatkan digitalisasi perbankan. Hal ini terlihat dari tingginya penggunaan aplikasi perbankan, teknologi finansial, layanan belanja online, aplikasi pembayaran, dompet digital, dan layanan online lainnya di kalangan milenial. Dengan adanya layanan ATM digital, mobile banking, dan internet banking, nasabah milenial dapat dengan mudah melakukan berbagai jenis transaksi perbankan. Mereka tidak perlu datang langsung ke bank, sehingga dapat menghemat waktu. Transaksi ini dapat dilakukan dengan mudah hanya menggunakan perangkat seluler (Fajriastuti & Arman, 2022).

Selama waktu berlalu, perbankan terus memberikan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan pelayanan guna memberikan kemudahan kepada nasabahnya. Pada era 4.0 ini, era masyarakat digital dimana orang-orang hidup dengan bergantung pada teknologi dan internet membuat segala hal yang dilakukan menjadi lebih praktis dan efisien. Hal ini dimanfaatkan oleh perbankan untuk membuat inovasi baru dengan diluncurkannya *mobile banking*. *Mobile banking*

merupakan sebuah layanan inovatif perbankan yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dengan menggunakan handphone. Layanan *mobile banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, karena penggunaannya dapat dilakukan dimana saja dengan menggunakan handphone nasabah yang sudah terhubung dengan internet (Riswandi, 2005).

Mobile banking memiliki fitur – fitur yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi, seperti fitur layanan informasi (informasi saldo, informasi mutasi rekening, informasi suku bunga serta lokasi bank terdekat), transfer, pembayaran (listrik, air, telepon, internet, dan lain-lain), dan fitur pembelian. Selain itu terdapat juga fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) yang pertama kali dikembangkan pada *mobile banking* milik Bank Central Asia (BCA) pada 31 Mei 2017, dimana fitur tersebut dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi penarikan uang tunai dari mesin ATM tanpa perlu menggunakan kartu.

Kelemahan dari layanan ini adalah pengguna hanya dapat melakukan tarik tunai di ATM bank terkait dan gerai Indomaret. Risiko lain yang perlu diperhatikan adalah karena proses transaksi dilakukan melalui *mobile banking*, pengguna harus sangat berhati-hati dengan PIN akses dan PIN persetujuan transaksi. Hal ini berarti pengguna harus menjaga kartu SIM/nomor HP yang terhubung dengan *mobile banking* serta selalu mengunci ponsel dan aplikasi *mobile banking* dengan PIN yang aman dan sulit ditebak (Lahur, 2022).

Tarik tunai tanpa kartu adalah salah satu layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui *Mobile Banking*. Bank Syariah Indonesia

merupakan bank yang bergerak di bidang perbankan syariah dan resmi didirikan pada 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini menjadi pemimpin pasar di antara bank-bank syariah lainnya, karena merupakan hasil penggabungan dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Layanan tarik tunai tanpa kartu ini mulai tersedia sejak 14 Juli 2021 dan dapat diakses melalui aplikasi BSI Mobile.

Layanan ini sudah dimanfaatkan oleh beberapa pelanggan karena dapat diakses oleh siapa saja yang memiliki aplikasi BSI Mobile, meskipun layanan ini baru berjalan selama dua tahun, diperlukan penelitian untuk mengetahui bagaimana penggunaan masyarakat untuk layanan tarik tunai tanpa kartu tersebut.

Penelitian oleh Mukhtisar et al., yang berjudul "Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," menemukan bahwa efisiensi dan kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Namun, faktor keamanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan mobile banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Diah Ayu Pitaloka, dengan judul Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat di Kota Cirebon) menghasilkan efisiensi memberikan pengaruh positif dan signifikan, kemudahan terdapat pengaruh positif dan signifikan, keamanan terdapat pengaruh positif dan signifikan, dan terdapat pengaruh positif signifikan secara

simultan (bersama-sama) terhadap minat masyarakat Kota Cirebon menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Syariah Indonesia.

Dari penelitian terdahulu hasilnya menunjukkan variabel efisiensi dan kemudahan keduanya berpengaruh signifikan, sedangkan untuk variabel keamanan ada yang tidak berpengaruh signifikan, dan dari hasil survey yang peneliti lakukan melalui *website*, bahwa per Oktober 2022 PT. Bank Syariah Indonesia yang di dukung oleh akselerasi digital, sehingga membuat lonjakan jumlah pengguna *BSI Mobile* yang mencapai 4,4 juta atau naik sebesar 43% secara tahunan. Untuk penggunaan *BSI Mobile* di Kota Banjarmasin sendiri dibuktikan dari hasil penelitian Syarifah Fatimah (2016) dengan judul “Perbandingan Penggunaan *Mobile Banking* dengan *NET Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin”, hasilnya masyarakat Kota Banjarmasin lebih memilih menggunakan *Mobile Banking* karena merasa nyaman dengan aplikasi tersebut. Kota Banjarmasin sendiri adalah kota perdagangan, dimana hampir semua pedagang sekarang ini melakukan pembayaran melalui dompet digital yang ada di *smartphone*. Tapi, masih ada pedagang yang pembayarannya melalui uang tunai atau *cash*, jika dompet atau kartu ATM sendiri tertinggal, maka tarik tunai tanpa kartu ini bisa jadi solusi dan sangat dibutuhkan. Sehingga dari uraian tersebut peneliti menuliskan judul Proposal Skripsi yaitu **“Pengaruh Efisiensi dan Keamanan Terhadap Penggunaan Layanan *Cardless Withdrawal* Bank Syariah Indonesia Melalui *M-Banking* Pada Masyarakat Kota Banjarmasin di Era Digital”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Efisiensi dan Keamanan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan layanan *cardless withdrawal* Bank Syariah Indonesia pada masyarakat Kota Banjarmasin?
2. Apakah Efisiensi dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan layanan *cardless withdrawal* Bank Syariah Indonesia pada masyarakat Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji apakah Efisiensi dan Keamanan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan layanan *cardless withdrawal* Bank Syariah Indonesia pada masyarakat Kota Banjarmasin.
2. Untuk menguji apakah Efisiensi dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan layanan *cardless withdrawal* Bank Syariah Indonesia pada masyarakat Kota Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemikiran dan bermanfaat sebagai rujukan/acuan untuk penelitian selanjutnya tentang efisiensi dan keamanan dalam menggunakan *Cardless Withdrawal* melalui *M-Banking* di era digital.

2. Hasil penelitian ini dapat memperdalam pemahaman tentang efisiensi dan keamanan dalam penggunaan *Cardless Withdrawal* melalui *M-Banking* di era digital, dan dapat bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi peneliti dan bagi fakultas sebagai sumber informasi untuk penelitian selanjutnya.

E. Definisi Operasional

1. Penggunaan *Cardless Withdrawal*

Cardless Withdrawal atau tarik tunai tanpa kartu ini adalah salah satu kecanggihan teknologi dari aplikasi *mobile banking* pada smartphone (Fajriastuti & Arman, 2022). Sedangkan *Cardless Withdrawal* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu yang ada di *BSI Mobile* dan nasabah yang pernah menggunakan *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) di Kota Banjarmasin.

2. Efisiensi

Efisiensi adalah ketetapan cara (usaha, kerja) dan menjalankan suatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya (Mulyadi, 2007). Sedangkan efisiensi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketepatan cara kerja dalam penggunaan dalam layanan *cardless withdrawal* tanpa membuang waktu karena bisa langsung di akses lewat *BSI Mobile* di smartphone dan ATM BSI terdekat.

3. Keamanan

Keamanan merupakan kemampuan dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data (Suryani, 2013). Sedangkan

keamanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keamanan dalam penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu.

5. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. BSI yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah BSI yang berada di Kota Banjarmasin, total Bank Syariah Indonesia yang ada di Banjarmasin ada 8 outlet.

6. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah fasilitas perbankan yang disediakan melalui perangkat seluler seperti ponsel, dengan menyediakan layanan yang hampir sama dengan ATM, kecuali untuk pengambilan uang tunai. (Mattila, 2003).

Mobile Banking yang dimaksud disini adalah *BSI Mobile*.

7. Masyarakat Kota Banjarmasin

Masyarakat Kota Banjarmasin yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin dan pengguna *M-Banking (BSI Mobile)* serta pernah melakukan *cardless withdrawal*.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini sangat mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mempermudah pengumpulan data. Penelitian terdahulu yang relevan dan dijadikan referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh), Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan (2021)	Menghasilkan efisiensi dan kemudahan yang berpengaruh signifikan terhadap minat. Namun, keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi mobile banking.	Ada dua variabel (X) yang sama yaitu efisiensi dan keamanan.	Penelitian oleh Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan meneliti tentang minat menggunakan mobile banking, sedangkan penelitian ini meneliti tentang penggunaan layanan cardless withdrawal pada mobile banking.
2	Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu	Menghasilkan efisiensi memberikan pengaruh positif dan signifikan, kemudahan terdapat pengaruh positif	Ada dua variabel (X) yang sama yaitu efisiensi dan keamanan.	Penelitian oleh Diah Ayu Pitaloka meneliti tentang minat menggunakan layanan <i>cardless</i>

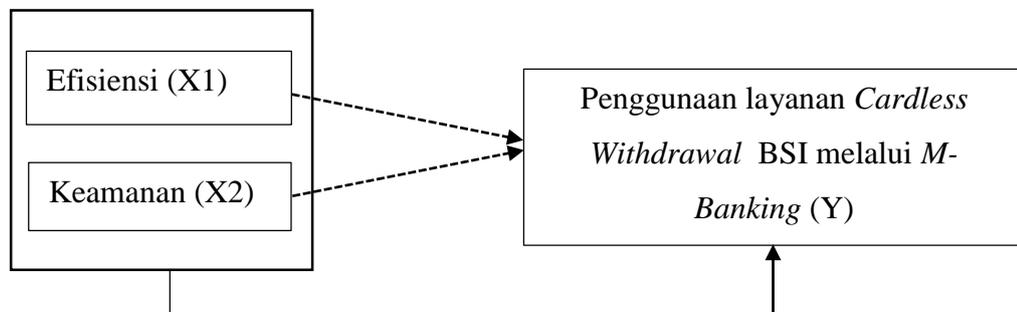
	Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat di Kota Cirebon), Diah Ayu Pitaloka (2022)	dan signifikan, keamanan terdapat pengaruh positif dan signifikan, dan terdapat pengaruh positif signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap minat masyarakat Kota Cirebon menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Syariah Indonesia.		<i>withdrawal</i> , sedangkan penelitian ini meneliti tentang pengaruh efisiensi dan keamanan terhadap penggunaan layanan <i>cardless withdrawal</i> .
3	Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan <i>Cardless Withdrawal</i> , Nada	Menghasilkan pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan	Ada satu variabel (X) yang sama yaitu keamanan	Penelitian oleh Nada Fajriastuti dan Ady Arman meneliti tentang minat nasabah milenial dalam menggunakan layannan

	Fajriastuti dan Ady Arman (2022)	layanan tarik tunai tanpa kartu.		<i>cardless withdrawal</i> , sedangkan penelitian ini meneliti tentang penggunaan layanan <i>cardless withdrawal</i>
4	Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Kepercayaan, dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> , Wicaksana Putra Utama (2023)	Menghasilkan Manfaat, Krmudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat untuk <i>mobile banking</i> , sedangkan variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi <i>mobile banking</i> .	Ada satu variabel (X) yang sama dengan penelitian ini yaitu keamanan.	Penelitian oleh Wicaksana Putra Utama meneliti tentang pengaruh penggunaan aplikasi <i>mobile banking</i> , sedangkan penelitian ini meneliti tentang fitur yang ada di dalam <i>mobile banking</i> yaitu <i>cardless withdrawal</i>

Sumber : Penelitian terdahulu (diolah)

G. Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Keterangan :

—————> : Pengaruh secara simultan

- - - - -> : Pengaruh secara parsial

Berdasarkan gambar 1.1 diatas penulis gambarkan pengaruh sistematis antara variabel X1, X2 dan variabel Y, yaitu variabel efisiensi (X1) dan keamanan (X2) berpengaruh terhadap variabel Y yang merupakan penggunaan layanan *cardless withdrawal*. Dari variabel diatas dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah apakah variabel efisiensi dan keamanan berpengaruh terhadap penggunaan layanan *cardless withdrawal* melalui *M-Banking* pada msyarakat kota Banjarmasin di era digital.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara yang diasumsikan sebagai jawaban yang paling mungkin benar. Hipotesis juga dapat disebut sebagai kesimpulan sementara

yang belum diuji kebenarannya (Barlian, 2010). Berdasarkan kalimat tersebut maka hipotesis (dugaan sementara) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Parsial

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Efisiensi dan Keamanan terhadap Penggunaan Layanan Cardless Withdrawal Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kota Banjarmasin di Era Digital.

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Efisiensi dan Keamanan terhadap Penggunaan Layanan Cardless Withdrawal Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kota Banjarmasin di Era Digital.

2. Secara Simultan

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Efisiensi dan Keamanan terhadap Penggunaan Layanan Cardless Withdrawal Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kota Banjarmasin di Era Digital.

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Efisiensi dan Keamanan terhadap Penggunaan Layanan Cardless Withdrawal Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kota Banjarmasin di Era Digital.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I Pendahuluan, membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan penjelasan tentang bagaimana penulisan akan disusun.

Bab II Landasan Teori, memberikan informasi tentang berbagai teori yang relevan dengan topik penelitian, termasuk teori tentang sistem transaksi perbankan, efisiensi dan keamanan.

Bab III Metode Penelitian, menjelaskan jenis penelitian yang digunakan, obyek penelitian, sumber data, karakteristik data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, serta metode analisis kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis, menyajikan hasil penelitian tentang pengaruh efisiensi dan keamanan dalam penggunaan layanan tarik tunai tanpa kartu melalui M-Banking pada masyarakat Kota Banjarmasin di era digital.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan.