

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesadaran masyarakat akan keberadaan dunia perbankan sangat tinggi, sejalan dengan perkembangan sosial masyarakat Indonesia yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Dunia perbankan saat ini telah menjadi kebutuhan tersendiri bagi masyarakat, baik bagi masyarakat perkotaan maupun pedesaan, khususnya dunia usaha. Dunia bisnis perbankan syariah saat ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat. Pesatnya pertumbuhan perbankan syariah (non bunga) di Indonesia telah menciptakan banyak investor dan nasabah dengan berbagai bentuk penghimpunan dana.¹

Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kemudahan transaksi keuangan, berbagai inovasi teknologi untuk melakukan aktivitas masyarakat secara aman, nyaman, dan cepat terus berkembang. Menjadikan Bank sebagai penyedia jasa keuangan pilihan utama masyarakat untuk memenuhi kebutuhan keuangannya. Di sektor perbankan, perkembangan teknologi informasi telah mendorong perusahaan untuk mengubah strategi

¹ Diah Ayu Pitaloka, 'Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat Di Kota Cirebon)' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), h.1.

bisnisnya dan menggunakan teknologi sebagai elemen kunci dalam proses inovasi produk dan layanan. Pendekatan ini membantu nasabah dengan mudah memantau saldo rekening, meningkatkan kemampuan untuk mencegah pencurian kartu ATM. Saat ini jumlah masyarakat yang menggunakan mesin anjungan tunai mandiri (ATM) semakin meningkat, kasus kriminalitas juga semakin banyak terjadi, terutama pada kasus dimana nasabah mengalami kerusakan akibat pembobolan rekening Bank nasabah melalui ATM. Saat ini, bank telah mengembangkan layanan untuk keamanan dan kenyamanan nasabah. Seperti layanan perbankan elektronik (*e-banking*) melalui ATM, layanan *phone banking*, layanan *online banking*, layanan *mobile banking* hingga layanan tarik tunai tanpa kartu.²

Penarikan tunai tanpa kartu merupakan bentuk baru dari layanan perbankan. Menurut Philip Kotler, jasa merupakan semua tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak memerlukan perpindahan kepemilikan. Keberadaan transaksi tarik tunai tanpa kartu yang dapat mengubah layanan transaksi manual

² Nur Azizah Iskandar, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia Menggunakan Layanan Mobile Banking' (Skripsi, Insititut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo), 2022), h.2.

menjadi layanan transaksi berbasis teknologi ini mulai hadir di Indonesia pada tahun 2017.³

Tarik tunai tanpa kartu merupakan salah satu layanan jasa yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia (BSI) saat ini. Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada 1 Februari 2021 yang lalu pasca margernya tiga Bank besar. Bank Syariah Indonesia menjadi market leader di kalangan bank syariah lainnya, karena merupakan hasil dari penggabungan beberapa bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu. Meski tergolong baru, bank ini telah beradaptasi dengan kemajuan teknologi di dunia perbankan, salah satunya adalah memberikan layanan tarik tunai tanpa kartu. Layanan tersebut dapat diakses melalui aplikasi BSI Mobile.⁴

Direktur BSI Hery Gunardi optimistis mobile banking akan terus berlanjut. Bank Syariah Indonesia (BSI) mencatat jumlah pengguna aplikasi mobile BSI hingga Maret 2023 meningkat 37% secara tahunan, yakni mencapai Rp5,18 juta

³ Diah Ayu Pitaloka, ' Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat Di Kota Cirebon) ' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), h.3

⁴ Sherly Rakhmawati dan Isharijadi, ' Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun ', Jurnal akuntansi dan pendidikan, 2.2 (2013) 84-71 (h.74).

pengguna. Penggunaan BSI *mobile* dinilai sangat menguntungkan bagi nasabah, salah satunya dapat melakukan penarikan di ATM tanpa harus menggunakan kartu. Namun dalam beberapa hal tarik tunai tanpa kartu tidak begitu diminati oleh nasabah, rendahnya minat menggunakan transaksi tarik tunai tanpa kartu sendiri dapat kita dilihat dari adanya perbedaan jumlah nasabah dengan jumlah pengguna *mobile banking*. Berdasarkan perbandingan antara jumlah nasabah dan pengguna mobile banking, dapat disimpulkan bahwa jumlah pengguna *mobile banking* lebih sedikit dari jumlah total nasabah. Karena salah satu syarat untuk menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu adalah memiliki *mobile banking*.⁵

Perbedaan tarik tunai tanpa kartu dan tarik tunai menggunakan kartu ATM adalah jika tarik tunai tanpa kartu diakses melalui aplikasi mobile banking dan kode OTP digunakan saat tarik tunai dari ATM, pada saat tarik tunai dengan kartu melakukan serangkaian transaksi langsung di mesin ATM.⁶

⁵ *tribus bisnis*, "transaksi layanan digital bank syariah indonesia tembus rp64 miliar di kuartal i 2023, 28 april 2023. <<https://www.tribunnews.com/bisnis/2023/04/28/transaksi-layanan-digital-bank-syariah-indonesia-tembus-rp-64-miliar-di-kuartal-i-2023>> (diakses, 5 september 2023).

⁶ Even Sitompul and Sugeng Santoso, 'Analisis Penggunaan Fasilitas Tarik Tunai Saldo Gopay Melalui Atm Xxx Dengan Mekanisme Tarik Tunai Tanpa Kartu Di Jakarta', *Distribusi - Journal of Management and Business* (2021), 9.2: 221–236 (h.222).

Dengan adanya layanan tarik tunai tanpa kartu ini membuat pihak Bank perlu menciptakan kemudahan, kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah. Layanan ini dapat mempercepat proses transaksi dan menghemat waktu. Semakin sedikit sumber daya yang digunakan, seperti tenaga kerja, waktu, dan biaya, tetapi masih mampu menghasilkan output yang direncanakan atau diharapkan, dianggap semakin efisien. Namun, setiap penarikan juga dibatasi waktu, biasanya satu jam.⁷ Jika setelah waktu yang ditentukan tidak ada transaksi yang dilakukan di ATM, maka transaksi akan dibatalkan.

Layanan tarik tunai tanpa kartu ini sendiri diperkenalkan oleh BSI untuk memenuhi kebutuhan setiap orang yang akan melakukan transaksi yang aman sekaligus menjawab tantangan saat ini dalam menyediakan layanan keuangan syariah yang digital dan modern. Transaksi menjadi lebih aman, tidak perlu khawatir dengan penyimpanan data karena selama transaksi tidak ada pertukaran data. Tarik tunai tanpa kartu juga dapat mencegah adanya penipuan, Layanan ini dapat mengurangi tingkat kejahatan yaitu pencurian dan juga dapat menghindari tertelannya kartu ATM karena tidak digunakan.

⁷ Diah Ayu Pitaloka, 'Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat Di Kota Cirebon)' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), h.23

Kelemahan dari layanan ini adalah pengguna hanya dapat menarik uang tunai di ATM BSI yang tersedia serta dapat juga dilakukan penarikan melalui Indomaret dan Alfamart, tetapi tidak dapat menarik uang di ATM Bank lain. Oleh karena itu, perlu untuk memilih bank dengan jaringan ATM yang luas. Risiko lain yang perlu diperhatikan adalah bahwa transaksi yang dilakukan melalui mobile banking, pengguna harus sangat berhati-hati dengan PIN akses dan PIN persetujuan transaksi. Ini berarti kita harus menyimpan kartu SIM/nomor mobile banking dan selalu mengunci ponsel dan aplikasi *mobile banking* dengan PIN yang aman dan sulit ditebak.⁸

Bank Syariah Indonesia menjadi market leader di kalangan bank syariah lainnya, karena merupakan hasil dari penggabungan beberapa bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu. Pada saat Bank Syariah Indonesia yang berada di Bengkulu sendiri cukuplah terbatas hanya memiliki 4 (empat) lokasi mesin ATM yang terletak di beberapa titik lokasi. Karena keterbatasan mesin ATM di kota Bengkulu ini membuat masyarakat tidak punya pilihan lain selain memilih diantara

⁸ Giga Bawa Laksana, Endang Siti Astuti, dan Riski Yudhi Dewantara, 'Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)', Jurnal Administrasi Bisnis, 26.2, (2015), (h. 2).

tiga lokasi tersebut, sehingga sering terjadi antrian yang dapat membuang waktu .

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan terhadap beberapa mahasiswa Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu bahwa mereka telah memiliki buku rekening dan ATM Bank Syariah Indonesia serta telah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu melalui *mobile banking*, namun terdapat beberapa mahasiswa yang belum memiliki rekening Bank Syariah Indonesia dan belum menggunakan layanan *mobile banking*. Maka dengan ini peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai sejauh mana pengaruh efisiensi, kemudahan dan keamanan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang menjadi fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Apakah efisiensi berpengaruh terhadap minat Mahasiswa Perbankan UINFAS Bengkulu dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI?

2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat Mahasiswa Perbankan UINFAS Bengkulu dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat Mahasiswa Perbankan UINFAS Bengkulu dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI?
4. Apakah efisiensi, kemudahan, dan keamanan berpengaruh terhadap minat Mahasiswa Perbankan UINFAS Bengkulu dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI?

C. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi terhadap minat Mahasiswa Perbankan UINFAS Bengkulu dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat Mahasiswa Perbankan UINFAS Bengkulu dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat Mahasiswa Perbankan UINFAS Bengkulu dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI.
4. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi, kemudahan dan keamanan terhadap minat Mahasiswa Perbankan UINFAS

Bengkulu dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI.

D. Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini agar bisa membantu untuk memperluas wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan mengenai pengembangan teknologi terutama layanan tarik tunai tanpa kartu serta dapat bermanfaat sebagai sarana informasi apakah efisiensi, kemudahan, dan keamanan dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan atau rujukan referensi yang bisa digunakan untuk keperluan penelitian yang berikutnya.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan agar dapat membantu masyarakat dalam penggunaan layanan tarik tunai tanpa kartu dengan baik dan tepat.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan dan juga sumber informasi tambahan yang bermanfaat bagi mahasiswa untuk mempelajari mengenai pengembangan teknologi terutama layanan tarik tunai tanpa kartu serta dapat bermanfaat sebagai sarana informasi.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian dilakukan oleh Even Peacestar Sitompul dan Sugeng Santoso dengan judul “Analisis Penggunaan Struk Tunai Saldo Gopay Melalui Atm dengan Struk Tunai Tanpa Kartu di Jakarta”. Permasalahan yang diteliti dalam analisis ini berkaitan dengan penggunaan fasilitas tarik tunai tanpa kartu dengan sumber pendanaan Gopay. Analisis menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dilakukan oleh peneliti untuk dapat memecahkan masalah penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang di gunakan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian sebelumnya memfokuskan pada penggunaan pada Struk Tunai saldo gopay melalui ATM, sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui minat mahasiswa perbankan dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Sedangkan

persamaannya yaitu sama-sama menggunakan variabel layanan Tarik tunai tanpa kartu.⁹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sherly Rakhmawati dan Isharijadi yang berjudul Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem *Internet Banking* Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan sistem internet banking pada nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan beberapa teknik analisis linier dan pengujian hipotesis yang ditangani oleh software SPSS 16.0. Hasil penelitian ini adalah semua variabel bebas secara simultan mempengaruhi persepsi untuk menggunakan sistem online banking. Perbedaannya adalah penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi terhadap minat menggunakan *internet banking* sedangkan penelitian sekarang untuk mengetahui pengaruh efisiensi, kemudahan dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Sedangkan

⁹ Sitompul Peacestar dan Sugeng Santoso, 'Analisis Penggunaan Fasilitas Tarik Tunai Saldo Gopay Melalui Atm Xxx Dengan Mekanisme Tarik Tunai Tanpa Kartu Di Jakarta', *Junal Distribusi*, 9.2 (2021), 207-236 (h.233).

persamaannya adalah sama-sama membahas tentang minat.¹⁰

3. Penelitian yang dilakukan oleh Afifah Zakiyyah, yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Gopay” Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi preferensi seseorang dalam menggunakan *e-wallet* pembayaran. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random convenience sampling* dengan menyebarkan kuesioner. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah persepsi kenyamanan tidak berdampak terhadap minat menggunakan gopay. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah terletak pada variabel, waktu penelitian, dan objek yang digunakan. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai minat.¹¹
4. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Azizah Iskandar. Yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia Menggunakan *Mobile Banking*. Adapun

¹⁰ Sherly Rakhmawati, Isharijadi, 'Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun', Jurnal akuntansi dan pendidikan, 2.2 (2013) 84-71 (h.71)

¹¹ Afifah Zakiyyah, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Go-Pay' (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2020), h. 42.

yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat menggunakan mobile banking. Adapun jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu melalui observasi dan kuesioner yang dilakukan secara tertutup. Berdasarkan uji secara simultan (Uji F) diperoleh hasil bahwa, variable persepsi kemudahan (X1) dan persepsi kemanfaatan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variable minat menggunakan mobile banking (Y). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah terletak pada variabel, waktu penelitian, dan objek yang digunakan. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai minat nasabah Bank Syariah Indonesia.¹²

5. Penelitian dilakukan oleh Diah Ayu Pitaloka dengan judul “Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah (Studi Padaha Masyarakat di Kota Cirebon)”. Meningkatnya likuiditas dan tuntutan masyarakat akan kemudahan bertransaksi membuat bank

¹² Nur Azizah Iskandar, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia Menggunakan Layanan Mobile Banking' (Skripsi, IAIN Palopo, 2022), h.61

mengembangkan layanan transaksi elektronik, salah satunya ATM. Saat ini pengguna mesin ATM semakin meningkat begitu pula kasus criminal dengan cara meretas rekening nasabah melalui mesin ATM. Kejadian tersebut membuat bank mengeluarkan layanan baru, yakni tarik tunai tanpa kartu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Populasi dan sampel adalah masyarakat Kota Cirebon pengguna BSI Mobile, dengan jumlah 100 responden. Menggunakan Analisis kuantitatif dengan software SPSS versi 22.0 dalam menganalisis data pada penyusunan penelitian ini. Hasil penelitian ini adalah 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.¹³

¹³ Diah Ayu Pitaloka, 'Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat Di Kota Cirebon)' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), h.41

F. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan Skripsi ini penyusun membaginya kedalam lima BAB, yaitu sebagai berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini merupakan bab pertama dalam penulisan proposal ini, yang diantaranya berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR, dalam bab ini dikemukakan teori yang diambil dari berbagai jenis literatur yang melandasi pembahasan proposal ini yang meliputi kajian teori dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN, dalam bab ini berisikan jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan pengambilan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN Pada bab ini berisikan mengenai gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP, pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan pada penelitian ini dan saran.