



Penulis
FADLI FAJAR JULIANSYAH

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
FITUR CARDLESS WITHDRAWAL BSI MOBILE**



Editor
Dr. Nurul Hak, MA.
Dr. Andi Harpepen, M.Kom..

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR CARDLESS
WITHDRAWAL BSI MOBILE**

(Studi Pada Nasabah Bank BSI KCP Bengkulu Ampera Manna)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

**OLEH:
FADLI FAJAR JULIANSYAH
NIM 1911140114**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2026 M/ 1447 H**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Cardless Withdrawal BSI Mobile (Studi Pada Nasabah BSI KCP Bengkulu Ampera Manna”** yang disusun oleh :

Nama : Fadli Fajar Juliansyah

NIM : 1911140114

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munagasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 08 Oktober 2025 M
1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nurul Hak, MA.

Dr. Andi Harpepen, M.Kom.

NIP. 196606161995031002

NIP. 198412142023211012

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M.

NIP. 197904162007012020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul **"Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Cardless Withdrawal BSI Mobile (Studi Pada Nasabah BSI KCP Bengkulu Ampara Manna"** yang disusun oleh:

Nama : Fadli Fajar Juliansyah
NIM : 1911140114
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Desember 2025

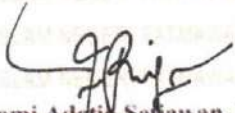
Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, Desember 2025 M
Jumadil Akhir 1447 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

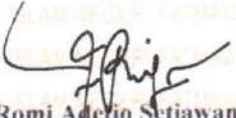
Sekretaris

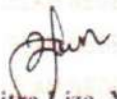

Romi Adetio Setiawan, Ph.D.
NIP. 19831217201431001


Khozin Zaki, M.E.
NIP. 199506172022031001

Penguji 1

Penguji 2


Romi Adetio Setiawan, Ph.D.
NIP. 19831217201431001


Citra Liza, M.Si
NIP. 198710252020122006



PERYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Cardless Withdrawal BSI Mobile (Studi Pada Nasabah BSI KCP Bengkulu Ampere Manna”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya.

2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.

3. Di dalam tugas akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan di sebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 2025

Mahasiswa yang

atakan,



Fadul Fajar Juliansyah

NIM. 1911140114

MOTTO

*Jangan pernah menyerah dalam keadaan apapun, ingatlah
bahwa:*

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al- insyirah: 5-6)

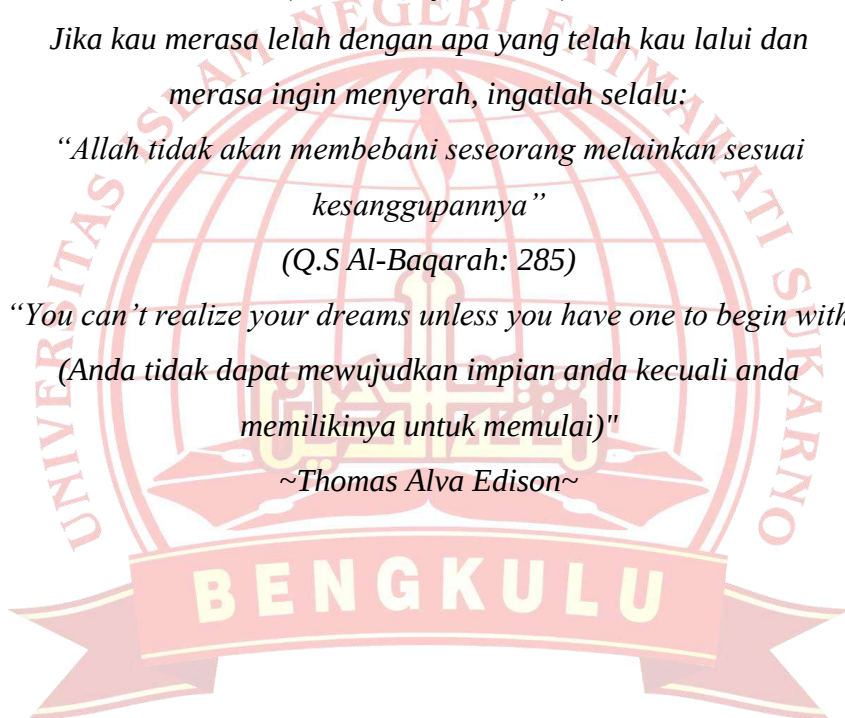
*Jika kau merasa lelah dengan apa yang telah kau lalui dan
merasa ingin menyerah, ingatlah selalu:*

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai
kesanggupannya”*

(Q.S Al-Baqarah: 285)

*“You can’t realize your dreams unless you have one to begin with
(Anda tidak dapat mewujudkan impian anda kecuali anda
memilikinya untuk memulai)”*

~Thomas Alva Edison~



PERSEMBAHAN

Segala puji serta rasa syukur atas rahmat yang telah Allah SWT berikan kepada penulis kesehatan, kesempatan, serta kekuatan sehingga dapat menyelesaikan segala proses penyusunan skripsi ini. Penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Teruntuk yang teristimewa dalam kehidupan penulis yaitu kedua orang tua yang penulis cintai, Ayah Efzon Marzoni, S.Ag. dan Ibu Liana. Yang selalu sabar dalam mendidik anaknya, selalu mendukung di setiap saat, memberikan nasehat, semangat, motivasi dan doa yang tiada henti kepada penulis agar anaknya menjadi orang yang sukses dikemudian hari.
2. Teruntuk adik satu-satunya yang penulis tersayang, Adil Efni Khairan yang selalu memberi semangat dikala terpuruk, menasehati, dan memotivasi penulis.
3. Kepada teman yang spesial bagi penulis yaitu Gusti Nanda, Tirta Sukmojati, Oriza Dwi Ferdiana, Rinanda Putri Dwi Handayani dan Pelangi Wulandari yang selalu membantu, mendukung dan memberikan semangat dalam proses penulis selama dalam perkuliahan maupun proses pengerjaan skripsi ini.
4. Teman-teman dekatku Alwi Adrian, Agrian Pahduli, Decxy Efrizon, dan Fauzi yang selalu menemani penulis dikala susah dan senang.

5. Seluruh teman seperjuangan Angkatan 2019 khususnya teman-teman kelas Perbankan Syariah C yang telah sama-sama berjuang dari awal dibangku perkuliahan sampai akhir.
6. Pembimbing penulis dalam menyusun skripsi ini bapak Dr. Nurul Hak, MA. dan Dr. Andi Harpepen, M.Kom. Yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dengan kesabaran atas kesalahan dalam proses pembuatan skripsi ini sampai tahap skripsi ini selesai.
7. Agama, bangsa, dan almamaterku Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Terakhir kepada seorang laki-laki yang memiliki ambisius dan keinginan yang tinggi, sang penulis skripsi ini yaitu saya sendiri Fadli Fajar Juliansyah. Seorang anak pertama sebagai salah satu penopang keluarga dan panutan bagi adiknya. Yang keras kepala, tidak pernah menceritakan kehidupan pahit yang telah dilewati selama ini dan tidak mau dinasehati dengan nada bicara yang keras. Terimakasih atas segala perjuangan, ketekunan, dan kesabaran yang telah dilalui dalam setiap langkah penuh rintangan kamu lewati dengan penuh perjuangan. Kamu hebat dan saya bangga denganmu bisa menyelesaikan perjalanan panjang ini yang membawa pulang gelar sarjana dan memenuhi salah satu keinginan kedua orang tuamu. Meskipun tak jarang air mata mengalir dan kegelisahan datang menghampiri. Tetaplah semangat dan jangan pernah menyerah dalam menghadapi cobaan apapun.

ABSTRAK

Fadli Fajar Juliansyah, 1911140114. Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* BSI *Mobile* (Studi Pada Nasabah Bank BSI KCP Bengkulu Ampera Manna)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* BSI *Mobile* pada nasabah Bank BSI KCP Bengkulu Ampera Manna. Penelitian menggunakan metode kuantitatif pada 100 responden yang ditentukan dari jumlah sampel dengan metode *purposive sampling* dari populasi nasabah Bank BSI Bengkulu Ampera Manna melalui kuesioner dengan pendekatan penelitian lapangan (*field research*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan, kemudahan penggunaan dan keamanan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* BSI *mobile* secara simultan. Dibuktikan dengan hasil uji simultan (uji F) yang mana nilai F hitungnya sebesar 26,398 lebih besar dibandingkan nilai F tabel 2,699 dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Keputusan Penggunaan, *Cardless Withdrawal*

ABSTRACT

Fadli Fajar Juliansyah, 1911140114. *The Influence of Knowledge, Ease of Use, and Security on the Decision to Use the BSI Mobile Cardless Withdrawal Feature (A Study of BSI Bank Customers KCP Bengkulu Ampera Manna)*

This study aims to determine the influence of knowledge, ease of use, and security on the decision to use the BSI Mobile cardless withdrawal feature on customers of Bank BSI KCP Bengkulu Ampera Manna. The study used a quantitative method with 100 respondents determined from the number of samples using a purposive sampling method from the customer population of Bank BSI Bengkulu Ampera Manna through a questionnaire with a field research approach. The results of this study indicate that knowledge, ease of use, and security together have a positive and significant effect on the decision to use the BSI mobile cardless withdrawal feature simultaneously. Evidenced by the results of the simultaneous test (F test) where the calculated F value of 26.398 is greater than the F table value of 2.699 and the significance value is $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Knowledge, Ease of Use, Security, Decision to Use, Cardless Withdrawal*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam proses menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini yang berjudul: Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal BSI Mobile* (Studi Pada Nasabah BSI KCP Bengkulu Ampera Manna).

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi Salah Satu Syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd. selaku Rektor UINFAS Bengkulu.
2. Drs. H. Supardi, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.

3. Yenti Sumarni, M.M. Selaku Kajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
4. Katra Pramadeka, M.E.I Selaku koordinator Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
5. Dr. Nurul Hak, MA. Selaku dosen pembimbing I.
6. Dr. Andi Harpepen, M.Kom. Selaku dosen pembimbing II.
7. Pihak perpustakaan UINFAS Bengkulu yang telah membantu dalam mencari sumber referensi.
8. Bapak dan ibu dosen yang telah mengajarkan kami semua ilmu yang bermanfaat untuk bekal kami.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti mengetahui masih banyak sekali kelemahan dan kekurangan dari berbagai bentuk dan sisi. Ataupun jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan peneliti kedepannya.

Bengkulu, 2026

Fadli Fajar Juliansyah
Nim. 1911140114

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Penelitian Terdahulu.....	11
G. Sistematika Penulisan	17
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Kajian Teori	19

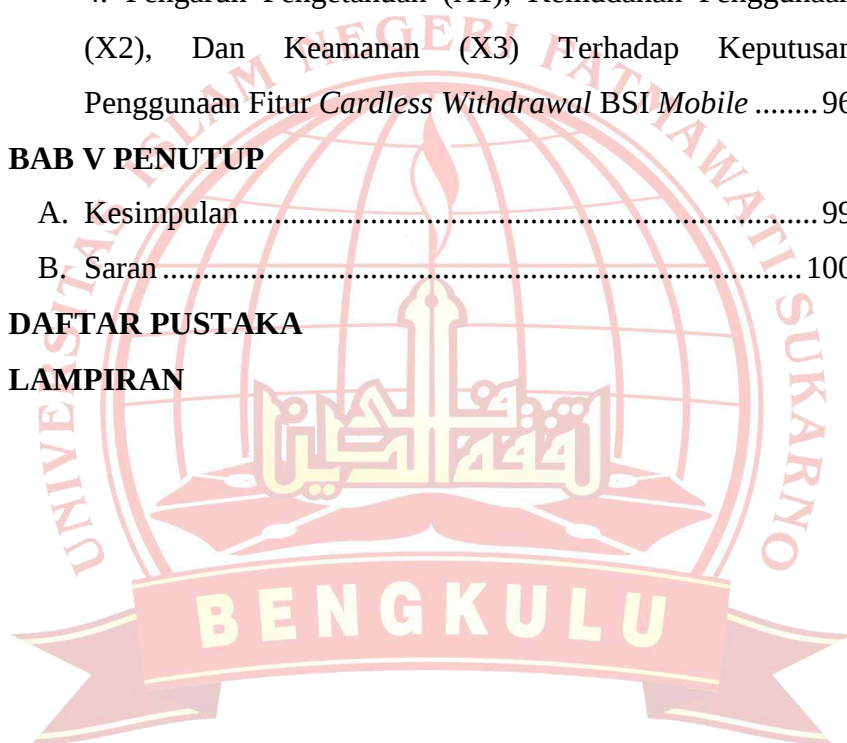
1. <i>Grand Theory</i>	19
2. Fitur Cardless withdrawal	26
3. Keputusan Penggunaan	29
4. Pengetahuan.....	32
5. Kemudahan penggunaan	34
6. Keamanan	36
B. Kerangka Berpikir Penelitian	39
C. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	43
1. Jenis Penelitian	43
2. Pendekatan Penelitian.....	43
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	44
C. Populasi Dan Sampel.....	44
1. Populasi	44
2. Sampel	45
D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Sumber Data	46
2. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Variabel Dan Definisi Operasional.....	49
1. Variabel	49
2. Definisi operasional.....	51
F. Teknik Analisis Data	53
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas.....	54

3. Uji Asumsi Klasik	55
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
5. Pengujian Hipotesis	59

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
1. Profil Bank Syariah Indonesia.....	63
2. Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia.....	64
B. Deskripsi Dan Tanggapan Responden Penelitian.....	65
1. Deskripsi karakteristik Responden Penelitian.....	65
2. Deskripsi Tanggapan Responden Penelitian	68
C. Hasil Analisis Kualitas Data.....	77
1. Hasil Uji Validitas	77
2. Hasil Uji reliabilitas.....	78
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	79
1. Hasil Uji Normalitas.....	79
2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	81
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	83
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
F. Hasil Uji Hipotesis.....	86
1. Hasil Uji Parsial (<i>Uji T</i>)	86
2. Hasil Uji Simultan (<i>Uji F</i>).....	87
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	89
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
1. Pengaruh Pengetahuan (X_1) Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur <i>Cardless Withdrawal BSI Mobile</i>	90

2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X2) Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> BSI <i>Mobile</i>	92
3. Pengaruh Keamanan (X3) Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> BSI <i>Mobile</i>	94
4. Pengaruh Pengetahuan (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Dan Keamanan (X3) Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> BSI <i>Mobile</i>	96
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Data Definisi Operasional Variabel Penelitian	51
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4. 2 Usia	67
Tabel 4. 3 Pekerjaan Saat Ini.....	67
Tabel 4. 4 Lama Menjadi Nasabah	68
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Pengetahuan(X1) ..	69
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)	71
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel Keamanan (X3)	73
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Penggunaan (Y)	75
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	77
Tabel 4. 10 Hasil Reliabilitas	78
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	80
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	82
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 4. 14 Hasil uji parsial (uji T)	86
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	88
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4. 1 Grafik Histogram	79
Gambar 4. 2 P-plot of Regression Standarized Residual	80
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Primer
- Lampiran 3 Data Primer Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Data Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Data Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 10 Izin Penelitian
- Lampiran 11 Selesai Penelitian
- Lampiran 12 Lembar Bimbingan
- Lampiran 13 Lembar Penilaian
- Lampiran 14 Keterangan Lulus Kompre
- Lampiran 15 SKPI
- Lampiran 16 Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian