

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. *Grand Theory*

a. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Penelitian ini berlandaskan pada *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Model ini menjelaskan bahwa semakin mudah dan bermanfaat suatu teknologi, maka semakin besar pula kemungkinan pengguna untuk mengadopsinya. Menurut Davis kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi manfaat dan sikap terhadap penggunaan teknologi, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan penggunaan (*behavioral intention to use*). Dalam konteks perbankan digital seperti *BSI mobile* dan *cardless withdrawal*, TAM digunakan untuk memahami bagaimana nasabah menerima inovasi digital dalam transaksi keuangan sehari-hari.¹⁰

¹⁰ Davis, F. D. (1989). "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Selain TAM, teori *consumer knowledge theory* yang dikemukakan oleh Alba dan Hutchinson pada tahun 1987 mengatakan bahwa dalam konteks perbankan digital pengetahuan konsumen menentukan seberapa besar kemampuan pengguna memahami fitur dan keamanan aplikasi seperti BSI *mobile* dan *cardless withdrawal*. Serta *information security theory* yang dikemukakan oleh Whitman dan Mattord pada tahun 2018, menyatakan bahwa dalam perbankan digital keamanan mencakup dimensi kerahasiaan (*confidentiality*), integritas data (*integrity*), otentikasi, dan *non-repudation*.¹¹

Dari teori Davis pada tahun 1989, Alba dan Hutchinson pada tahun 1987 dan Whitman dan Mattord pada tahun 2018 juga menjadi dasar untuk menjelaskan peran variabel pengetahuan, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan layanan digital seperti fitur *cardless withdrawal* BSI *mobile*.

Pendapat ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ahmad Hisyam, (2022). Dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*”. Yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh

¹¹ Karima & Mustaqim (2024), *Interest in Using Cardless Withdrawal*, hlm. 5.

variabel pengetahuan terhadap keputusan penggunaan secara parsial.¹²

Dalam literatur lain, seperti penelitian yang dilakukan oleh Andarias Buttu Kayang, Helba Rundupadang dan Jens Batara Marewa, (2024). Dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi UKI Toraja”. Membuktikan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.¹³

Penelitian tersebut selaras dengan penelitian Annisa Rizky Widodo dan Fajri Ariandi, (2024). Dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BCA di Jakarta”. Yang mengatakan bahwa variabel kemudahan dan keamanan berpengaruh positif

¹² Ahmad Hisyam, *Pengaruh Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking*, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.

¹³ Andarias Buttu Kayang, Helba Rundupadang, dan Jens Batara Marewa, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi UKI Toraja”, *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* Vol.3, No.6, (2024).

dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*.¹⁴

b. Kajian Pustaka

Penulisan kajian pustaka ini bertujuan untuk mengidentifikasi pokok-pokok perbedaan antara penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian ini guna menemukan permasalahan yang diteliti terkait dengan pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* BSI *mobile* (studi pada nasabah bank BSI KCP Bengkulu Ampera Manna). Dibawah ini terdapat lima penelitian terdahulu yang masih relevan atau terkait dengan permasalahan yang dikaji dalam penulisan skripsi ini (berkenaan persamaan dan perbedaannya), berikut penelitian terdahulunya:

Tabel 2. 1 Data Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Panca Windi Nofiani, (2023). Dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Keamanan Terhadap	• Variabel independennya sama • Sama-sama mengkaji fitur <i>cardless withdrawal</i> yang disediakan Bank BSI	• Terletak pada variabel dependen, penelitian terdahulu tentang minat sedangkan penelitian ini tentang keputusan penggunaan • Perbedaan	• pengetahuan, kemudahan penggunaan dan resiko keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat

¹⁴ Annisa Rizky Widodo dan Fajri Ariandi, “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BCA di Jakarta”. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, Vol.1, No.4, (2024).

	<i>Minat Nasabah Generasi Z Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Fitur Layanan Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu)”. </i>		karakteristik responden dimana penelitian terdahulu secara khusus meneliti tentang nasabah BSI generasi Z sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang nasabah BSI secara umum	penggunaan fitur <i>cardless withdrawal</i> pada nasabah generasi Z
2.	Andarias Buttu Kayang, Helba Rundupadang dan Jens Batara Marewa, (2024). Dengan judul “ <i>Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi UKI Toraja</i> ”.	• Terletak pada variabel independen kemudahan penggunaan dan keamanan • Variabel dependen keputusan penggunaan	• Penelitian terdahulu mengkaji tentang <i>mobile banking</i> secara umum sedangkan penelitian ini meneliti satu fitur tertentu yaitu tentang fitur <i>cardless withdrawal</i> pada BSI <i>mobile banking</i>	• Variabel kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>mobile banking</i>
3.	Annisa Rizky Widodo dan Fajri Ariandi, (2024). Dengan judul “ <i>Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan</i>	• Sama antara variabel independen kemudahan dan keamanan serta variabel dependennya keputusan penggunaan	• Perbedaan pada bank dan jenis layanan. penelitian terdahulu tentang <i>mobile banking</i> secara umum pada bank BCA sedangkan	• Kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan

	terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BCA di Jakarta”.		penelitian ini tentang bagian <i>mobile banking</i> yaitu fitur <i>cardless withdrawal</i> pada Bank BSI	signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>mobile banking</i> BCA
4.	Alfi Nailul Munna, (2023). Dengan judul “ <i>Pengaruh Pengetahuan dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Minat Penggunaan Cardless Withdrawal Pada Mobile Banking BSI (Studi Dosen Dan Pegawai FEBI UIN AR-RANARY</i> ”.	• Persamaan variabel independen pengetahuan dan kemudahan bertransaksi • Objek dan jenis layanan yang diteliti sama-sama pada fitur <i>cardless withdrawal</i> yang disediakan oleh Bank BSI	Perbedaan yang terletak pada variabel dependennya, pada penelitian terdahulu tentang minat penggunaan sedangkan penelitian ini tentang keputusan penggunaan	• Pengetahuan dan kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap minat penggunaan fitur <i>cardless withdrawal</i> BSI <i>mobile</i>
5.	Ahmad Hisyam, (2022). Dengan judul “ <i>Pengaruh Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking</i> ”.	• Variabel independennya yang sama-sama pengetahuan sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan	• Perbedaannya yaitu tentang cakupan layanan yang diteliti dimana penelitian terdahulu tentang <i>mobile banking</i> secara umum sedangkan dalam penelitian ini tentang fitur <i>cardless withdrawal</i> yang ada pada <i>mobile banking</i>	• Pengetahuan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>mobile banking</i>

Berdasarkan penelitian terdahulu beberapa penelitian seperti pada penelitian Panca Windi Nofiani (2023) dan Alfi Nailul Munna (2023) hanya meneliti tentang minat penggunaan.

Selanjutnya ada sebagian peneliti hanya menguji beberapa variabel independen terhadap keputusan penggunaan dalam penelitiannya seperti penelitian Ahmad Hisyam (2022) variabel independennya yaitu pengetahuan dan kepercayaan, Annisa Rizky Widodo dan Fajri Ariandi (2024) variabel independen kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan, serta penelitian Andarias Buttu Kayang, Helba Rundupadang dan Jens Batara Marewa (2024) variabel independen kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan dan persepsi keamanan.

Objek penelitian terdahulu fokus pada *mobile banking* secara umum dan sebagian meneliti tentang fitur *cardless withdrawal* tapi hanya terhadap minat bukan keputusan penggunaan. Serta wilayah dan karakteristik responden pada penelitian sebelumnya dilakukan pada mahasiswa, lingkungan akademik, dan kota besar.

Pada penelitian terdahulu beberapa peneliti hanya meneliti tentang minat bukan pada keputusan penggunaan padahal minat belum tentu berujung pada keputusan aktual dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal*. Belum ada penelitian yang mengintegrasikan dalam satu model tentang

pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan pada fitur *cardless withdrawal* BSI *mobile*.

Sebagian objek penelitian terdahulu fokus pada *mobile banking* secara umum bukan pada fitur secara spesifik seperti *cardless withdrawal* dan sebagian meneliti tentang fitur *cardless withdrawal* tapi hanya terhadap minat bukan keputusan penggunaan. Minim penelitian yang mengkaji fitur *cardless withdrawal* secara spesifik dalam konteks pengambilan keputusan, serta keterbatasan konteks wilayah dan karakteristik responden yang belum meneliti nasabah bank di wilayah daerah operasional langsung khususnya di daerah kota Manna Bengkulu Selatan. Sehingga penelitian ini mengisi celah riset (*gap research*) pada penelitian terdahulu tersebut.

2. *Fitur Cardless withdrawal*

Cardless withdrawal merupakan layanan teknologi baru yang memberikan kemudahan tertinggi. Nasabah menggunakan teknologi *smartphone* yang dapat di tarik tunai dari akun *mobile banking*. Saat ingin menarik di ATM tanpa kartu, aplikasi dapat menghasilkan semacam kunci autentikasi, seperti kode OTP (*One-Time Password*) yang nanti dapat memasukkannya di *mobile banking*. Setelah memasukkan kunci masukkan dan cek kembali kata sandi sehingga ATM akan memproses transaksi dan mengeluarkan

uang tunai tanpa memasukkan kartu bank fisik. Mayoritas lembaga keuangan menggunakan *Cardless Withdrawal* untuk membantu meningkatkan layanan nasabah. Melalui teknologi ini, tarik uang tunai lebih cepat dan efisien, dan menghemat biaya transaksi. Keunggulan dari perspektif penghematan biaya, fitur ini menghilangkan kebutuhan pelanggan untuk membayar biaya transaksi.¹⁵

a. Keuntungan Fitur *Cardless Withdrawal*

Seperti yang diketahui, fitur *cardless* memungkinkan Anda melakukan transaksi tanpa menggunakan kartu. Mungkin anda akan bertanya-tanya soal tetap harus ke ATM meskipun menggunakan fitur *cardless*. Berikut adalah keuntungan fitur *cardless* yang perlu Anda ketahui:

1) Transaksi Lebih Mudah Dan Cepat

Transaksi menggunakan fitur *cardless* lebih mudah karena hanya cukup melakukannya hanya dari *smartphone* di genggaman Anda. Dengan begitu, transaksi keuangan jadi lebih mudah, cepat, aman, dan nyaman. Kemudahan ini bisa Anda rasakan untuk memenuhi berbagai keperluan. Selain itu, fitur *cardless* juga bisa mempercepat transaksi

¹⁵ Trubus Titik Palupi, *Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Atm Melalui Aplikasi Bsi Mobile Dikalangan Generasi Milenial Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2023, 6.

jika Anda membutuhkannya di saat mendesak. Dengan fitur ini, Anda bisa melakukan transaksi dengan cepat karena sudah diproses lebih dulu melalui *smartphone* Anda. Anda hanya perlu mengikuti instruksi yang praktis dan menunggu uang tunai keluar dari ATM terdekat.

2) Terhindar Dari Kerugian Akibat Kehilangan Kartu ATM

Berbagai macam kehilangan pasti membuat Anda jadi lebih repot, termasuk kehilangan kartu ATM. Apalagi kartu ATM rawan untuk diakses oleh oknum tak bertanggung jawab dan memicu risiko penipuan. Jika kartu ATM hilang, Anda pun lebih repot karena harus mengurus kehilangan ke kantor cabang bank.

3) Keamanan Tabungan Lebih Terjaga

Fitur *cardless* juga akan menjaga keamanan tabungan dengan lebih baik. Data-data diri Anda beserta status tabungan hanya akan diketahui oleh Anda sendiri. Data itu juga akan tersimpan baik di dalam *smartphone* Anda.¹⁶

¹⁶ <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/perencanaan/keuntungan-cardless-dan-cara-transaksinya>. Diakses pada tanggal 31 juli 2024. Waktu: 02.22 WIB.

b. Cara Menggunakan *Cardless Withdrawal*

Berikut langkah-langkah mengambil uang di ATM BSI tanpa kartu debit yang bisa diikuti:

- 1) Buka aplikasi BSI mobile.
- 2) Login dengan memasukkan user ID dan password.
- 3) Pilih menu “tarik tunai” pada halaman utama BSI Mobile.
- 4) Pilih “ATM BSI”.
- 5) Pilih nominal penarikan.
- 6) Masukkan kode PIN BSI mobile.
- 7) Akan muncul resi yang berisikan kode tarik tunai tanpa kartu.
- 8) Selanjutnya datang ke ATM BSI terdekat.
- 9) Pilih menu “cardless withdrawal” pada layar ATM.
- 10) Masukkan nomor handphone dan kode tarik tunai tanpa kartu yang didapat dari BSI mobile.
- 11) Tunggu hingga mesin ATM mengeluarkan uang.
- 12) Transaksi selesai.¹⁷

3. Keputusan Penggunaan

Menurut Kotler dalam Esi keputusan penggunaan merupakan bagian dari perilaku konsumen perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok,

17
Nur jamalshaid,
https://money.kompas.com/read/2023/10/02/234840726/cara-tarik-tunai-tanpa-kartu-di-atm-bsi#google_vignette, diakses pada tanggal 02 oktober 2023, waktu: 23.48 WIB.

dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Keputusan merupakan pilihan yang dibuat dari sejumlah alternatif yang ada. Tidak hanya itu keputusan juga merupakan memilih suatu alternatif dari dua pilihan ataupun lebih, untuk menentukan suatu pendapat.¹⁸

Menurut Gantara Et Al dalam Rismalia mengungkapkan keputusan penggunaan sebagai suatu proses integrasi yang digunakan untuk mengombinasikan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif dan memilih satu diantaranya.¹⁹

a. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan

1) Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan pengguna tentang fitur digital berperan penting dalam proses pengambilan keputusan. semakin tinggi tingkat literasi digital dan finansial, semakin besar kemungkinan seseorang

¹⁸ Esi Arliyani dan Rahmanita Vidyasari, "Analisis Pengaruh Persepsi Keamanan dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan antara Kartu ATM dan Cardless Mobile Banking BCA," *Prosiding SNAM PNJ*, (2022): 5.

¹⁹ Rismaliadan Sugiyanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Dana Di Universitas Esa Unggul," *Sinomika Journal: Publik Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akutansi* 1, no.3, (2022): 556.

untuk memanfaatkan fitur *cardless withdrawal* dengan percaya diri.²⁰

Fauziah A. Aulya (2023) menemukan bahwa pengetahuan nasabah mengenai fungsi dan manfaat fitur *cardless withdrawal* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan di Bank Syariah Indonesia.²¹

2) Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu variabel utama dalam model TAM. pengguna cenderung memilah teknologi yang mudah dioperasikan, tidak rumit, dan efisien.²² Menurut D.P. Rahayu (2023), kemudahan penggunaan menjadi faktor dominan dalam memengaruhi keputusan nasabah menggunakan fitur *cardless withdrawal* di BSI mobile.²³

²⁰ Z.P Hartati dan R.Ridwan, “Literasi Keuangan, Efisiensi Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Cardless Withdrawal Pada Nasabah BSI Kudus”, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (JEBISKU)*, (2024): 90

²¹ F.A. Ulya, *Pengaruh Pengetahuan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking*, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.

²² Davis,F.D, “ Teknology Acceptance Model, Mis Quarterly”. (1989).

²³ D.P. Rahayu, *Pengaruh Efisiensi, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fitur Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu (Cardless Withdrawal)*, Skripsi, UIN Saizu Repostory, 2023.

3) Keamanan (*Security*)

Keamanan adalah kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data pribadi dan transaksi finansial. faktor ini sangat penting dalam adopsi layanan perbankan digital karena menyangkut *trust* dan *risk perception*.²⁴

b. Indikator keputusan penggunaan

Kloter menjelaskan beberapa indikator keputusan penggunaan, antara lain meliputi:

- 1) Sesuai dengan kebutuhan serta manfaat.
- 2) Memiliki pengetahuan dalam menggunakan produk.
- 3) Memberikan rekomendasi kepada orang lain adalah dengan memberitahukan dan menyarankan kepada orang lain untuk bergabung bahwa ada sesuatu dapat yang dipercaya.²⁵

4. Pengetahuan

Pengetahuan nasabah menurut Firmansyah dalam Nurullah adalah pengetahuan yang dimiliki nasabah tentang beragam produk dan jasa, serta fungsi dan manfaatnya sebagai nasabah terutama pada pengetahuan terkait perbankan syariah. Pengetahuan dalam konteks ini ialah

²⁴ Warkentin Dkk, "Encouraging Citizen Adoption of E-Government by Building Trust, Electronic Markets", 12(3), 157–162, (2002).

²⁵ Esi Arliyani dan Rahmanita Vidyasari, "Analisis Pengaruh Persepsi Keamanan dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan antara Kartu ATM dan Cardless Mobile Banking BCA," *Prosiding SNAM PNJ*, (2022): 5.

mengenai wawasan nasabah bahwa inovasi baru fitur layanan *cardless withdrawal* yang aman untuk digunakan. Tanpa pengetahuan mustahil bagi seorang calon nasabah maupun nasabah tertarik untuk menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*. Karena transaksi internal layanan *cardless withdrawal* pada *mobile banking* yang berisikan informasi sensitif dan pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi keuangan mengkhawatirkan akses dokumen penting dan data informasi penting yang dikirim melalui situs web, maka pengetahuan ini sangat penting dalam industri perbankan.²⁶

a. Indikator pengetahuan

Menurut Notoatmodjo dalam Tjut Alini, pengetahuan yang tercakup dalam domain kognitif mempunyai 3 tingkatan yaitu:

1) Tahu (*know*)

Tahu diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk ke dalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali (*recall*) terhadap suatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima.

²⁶ Nurullah, *Pengaruh Pengetahuan, Social Media Marketing, Dan Religiusitas Terhadap Minat Gen Z Membuka Rekening Tabungan Online Di Bank Muamalat (Studi Pada Gen Z Kalangan Pelajar Wilayah DKI Jakarta)*, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2022.

2) Memahami (*Comprehension*)

Diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar. Orang yang telah paham terhadap objek atau materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menyimpulkan, meramalkan, dan sebagainya terhadap objek yang dipelajari.

3) Aplikasi (*Application*)

Diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi kondisi *real* (sebenarnya). Aplikasi disini dapat diartikan aplikasi atau penggunaan hukum-hukum, rumus, metode, prinsip, dan sebagainya dalam konteks atau situasi yang lain.²⁷

5. Kemudahan penggunaan

Menurut Davis dalam Rasida mendefenisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Persepsi individu berkaitan dengan kemudahan dalam menggunakan komputer (*perceived ease of use*) merupakan tingkat dimana individu percaya bahwa menggunakan sistem

²⁷ Tjut Alini, "Hubungan Pengetahuan Dengan Sikap Ibu Hamil Tentang Pemanfaatan Buku KIA," *Jurnal Ilmiah Maksitek* 6, no.3, (2021): 18-19.

tertentu akan bebas dari kesalahan. Persepsi ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.²⁸

Kemudahan penggunaan *mobile banking* berarti layanan *mobile banking* bank mudah dipahami dan digunakan sehingga memudahkan nasabah untuk mempelajari cara bertransaksi menggunakan *m-banking*. Penerimaan penggunaan sistem juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut, hal ini merupakan refleksi psikologis pengguna untuk lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami. Kemudahan ini dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem.²⁹

a. Indikator kemudahan

Menurut Davis indikator kemudahan terdiri dari:

- 1) Mudah digunakan (*easy to use*), suatu aplikasi harus mudah untuk digunakan, sehingga pengguna tidak merasa kesulitan dalam mengoperasikannya.

²⁸ Rasida Zahara, Dkk, "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan E-Money Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Medan," Volume 24 No.1, Polimedia, (2021): 44.

²⁹ Nurul Hidayah, S.A, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking," *Al-Iqtishod Jurnal Ekonomi Islam*, (2022): 4

- 2) Mudah dipelajari (*easy to learn*), suatu aplikasi harus mudah untuk dipelajari sehingga pengguna mampu dengan mudah beradaptasi atau memahami aplikasi tersebut.
- 3) Jelas dan dimengerti (*clear and understandable*), suatu aplikasi harus jelas dan sapat dimengerti, sehingga pengguna mudah untuk menguasai penggunaan aplikasi tersebut.
- 4) Fleksibel (*flexibel*), suatu aplikasi haruslah fleksibel. Artinya aplikasi dapat disesuaikan dan digunakan kapan pun dan dimana pun sesuai dengan keinginan pengguna.³⁰

6. Keamanan

Menurut Mahardika dalam Mukhtisar keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi internet *banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah. Menurut Rahardjo, keamanan adalah sesuatu yang dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Menurut Ahmad dan Pambudi keamanan adalah suatu kemampuan untuk menyimpan informasi atau data nasabah

³⁰ Wisnu Rayhan Adhitya dan Aryza Fauziah, “Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama),” *Manajemen Kreatif Jurnal* 1, no.1, (2023): 181-182

dari tindak penipuan dan pencurian dalam internet banking. Menurut Yousafzai, dalam konteks internet *banking*, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu.³¹

a. Indikator keamanan

Seorang konsumen bersedia mengungkapkan informasi pribadi dan melakukan transaksi dengan rasa aman ketika konsumen mendapatkan jaminan keamanan sesuai dengan yang diharapkan. Terdapat lima indikator keamanan yaitu *privacy*, *integrity*, *autentification*, *availability*, dan *non-repudiaton*. Berikut ini penjelasan indikator keamanan:

1) *Privacy*

Aspek terpenting dalam *privacy* adalah upaya untuk melindungi informasi dan data pribadi yang bersifat privat dari orang ingin mengaksesnya padahal tidak berhak atas itu. Privasi pada intinya berfokus pada data-data yang sifatnya hanya diri sendiri yang diperbolehkan atau (privat). Privasi merupakan hak milik setiap orang karena

³¹ Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A, dan Evriyenni, SE.,M.Si, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh),” *Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, no.1, (202): 63

didalamnya terdapat data uang yang tidak semua orang boleh mengetahuinya. Berikut ini tiga indikator dari dimensi privasi.

- a) Pengawasan.
- b) Gangguan yang dirasakan.
- c) Informasi pengguna.

2) *Integrity*

Integritas diartikan sebagai informasi relevan yang dapat digunakan untuk mencegah kemungkinan penghapusan informasi oleh orang yang tidak berwenang. Indikator dari dimensi integritas yaitu citra perusahaan.

3) *Autentification*

Autentifikasi merupakan sebuah proses, cara, dan tindakan yang membuktikan sesuatu secara autentik. Autentifikasi berfungsi untuk memastikan keutuhan sebuah data elektronik, sehingga dapat digunakan sebagai alat bukti. Adanya autentifikasi ini dapat membuat data pribadi menjadi lebih aman agar tidak terjadi kekhawatiran dalam menggunakan layanan virtual burekol. Indikator dalam dimensi ini adalah mempunyai bukti transaksi.

4) *Availability*

Availability merupakan dimensi yang berkaitan ketika membutuhkan informasi atau data dapat

dengan mudah ditemukan karena sudah tersedia pada sistem. Namun apabila sistem informasi diserang akan berakibat pada menghambatnya ketersediaan informasi yang diberikan. Indikatornya adalah terjaminnya informasi.

5) *Non-repudiaton*

Non-repudiaton merupakan titik dimana seseorang tidak dapat menyangkal telah mengakses data atau telah bertransaksi. Indikator dalam dimensi *non-repudiation* adalah transaksi yang terjamin.³²

B. Kerangka Berpikir Penelitian

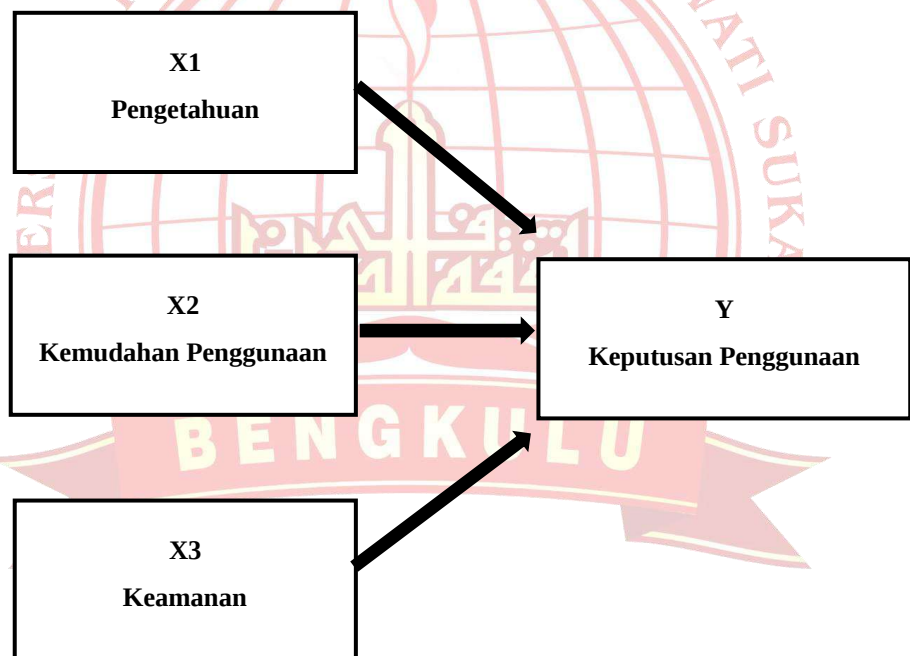
Kerangka berpikir adalah sebuah model konseptual tentang bagaimana teori tersebut berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dalam penelitian. Dimana kerangka berpikir ini akan digunakan untuk menganalisis sejauh mana faktor-faktor ini berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna. Variabel bebas dalam penelitian ini ada tiga yaitu pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan keamanan yang mana variabel ini diduga dapat mempengaruhi variabel terikat

³² Noor Faizah, *Pengaruh Kemanfaatan, Keamanan, dan Kemudahan Penggunaan Layanan Virtual Buka Rekening Online BSI terhadap Minat Transaksi Nasabah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus)*, Skripsi, IAIN Kudus, 2021, 24-25.

keputusan penggunaan fitur BSI *mobile* pada nasabah BSI KCP Bengkulu Ampere Manna.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal BSI Mobile* (Studi Pada Nasabah BSI Di Kota Manna Bengkulu Selatan). Dengan kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



Keterangan:

Variabel bebas (X) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

X1 = pengetahuan

X2 = Kemudahan penggunaan

X3 = Keamanan

Variabel terikat (Y) yaitu variabel yang besar kecilnya ditentukan oleh variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Y = Keputusan penggunaan *cardless withdrawal* BSI *mobile*.

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data³³

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dijelaskan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal bsi mobile*.

H₀ : Tidak terdapat pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal bsi mobile*. Adapun penjelasan secara rinci

³³ Sugiyono, *Metodologi Penulisan Pendidikan: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 96

tentang hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan variabelnya adalah sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak Terdapat pengaruh pengetahuan (X1) secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* (Y).
 H_1 : Terdapat pengaruh pengetahuan (X1) secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* (Y).
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh kemudahan penggunaan (X2) secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* (Y).
 H_2 : Terdapat pengaruh kemudahan penggunaan (X2) secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* (Y).
3. H_0 : Tidak terdapat pengaruh keamanan (X3) secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* (Y).
 H_3 : Terdapat pengaruh keamanan (X3) secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* (Y).
4. H_0 : Tidak terdapat pengaruh pengetahuan (X1), Keputusan penggunaan (X2), dan keamanan (X3) Secara Simultan Terhadap Keputusan Penggunaan *Cardless Withdrawal* (Y).
 H_4 : Terdapat pengaruh pengetahuan (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan keamanan (X3) Secara Simultan Terhadap Keputusan Penggunaan *Cardless Withdrawal* (Y).