ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v5i6.7807

ANALISIS PEMAHAMAN PENGGUNA FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* PADA BSI *MOBILE BANKING* DALAM TRANSAKSI TARIK TUNAI (STUDI KASUS MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2021 UIN BUKITTINGGI)

Analysis of User Understanding of the Cardless Withdrawal Feature on BSI Mobile Banking in Cash Withdrawal Transactions (Case Study: 2021 Islamic Banking Students at UIN Bukittinggi)

Khairimatulhusna & Ilham Ilahi
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
husnarimatul@gmail.com; ilhamillahi@uinbukittinggi.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Sep 23, 2025	Oct 15, 2025	Oct 27, 2025	Nov 1, 2025

Abstract

This study is motivated by the low level of understanding among some students of the Sharia Banking program at UIN Bukittinggi regarding the *cardless withdrawal* feature on BSI Mobile Banking for cash withdrawal transactions. The primary objective is to identify the factors influencing students' understanding of this feature. A qualitative method was employed, with primary data collected through interviews and documentation. Data analysis followed the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that 90% of informants understand the concept and functionality of the *cardless withdrawal* feature, indicating the effectiveness of BSI's outreach efforts. Approximately 65% of informants have used the feature, while the

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

rest have not, citing reasons such as habitual reliance on traditional methods, lack of necessity, or limited technical information. Based on the Diffusion of Innovations framework, the feature is perceived to have a relative advantage due to its convenience, time efficiency, and enhanced security compared to conventional withdrawal methods. It is also considered compatible with students' digital transaction habits and aligns with the modernization of *sharia* banking services. The feature is rated as low in complexity, with initial technical barriers easily overcome. Its high trialability—allowing use without financial risk—and observability, through visible use at ATMs and app notifications, further influence adoption. The study concludes that factors such as perceived advantage, alignment with values and habits, and ease of use significantly contribute to enhancing students' understanding and adoption of the *cardless withdrawal* feature in the context of *sharia* banking.

Keywords: Cardless Withdrawal; BSI Mobile Banking; Student Understanding; Sharia Banking; Cash Withdrawal

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya tingkat pemahaman sebagian mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi terhadap fitur *cardless withdrawal* pada BSI Mobile Banking dalam transaksi tarik tunai. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman mahasiswa terhadap fitur tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data primer melalui wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 90% informan memahami konsep dan cara kerja fitur *cardless withdrawal*, menunjukkan efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh BSI. Sekitar 65% informan telah menggunakan fitur ini, sementara sisanya belum, disebabkan oleh kebiasaan lama, kurangnya kebutuhan, atau keterbatasan informasi teknis. Berdasarkan kerangka *Diffusion of Innovations*, fitur ini dinilai memiliki keunggulan relatif karena menawarkan kepraktisan, efisiensi waktu, dan keamanan yang lebih tinggi dibanding metode tarik tunai konvensional. Fitur ini juga dianggap kompatibel dengan kebiasaan transaksi digital para mahasiswa dan selaras dengan nilai-nilai modernisasi layanan syariah. Tingkat kerumitan penggunaan rendah, dengan kendala teknis awal yang mudah diatasi. *Trialability* tinggi karena fitur dapat dicoba tanpa risiko finansial, dan *observability* turut memengaruhi adopsi melalui pengamatan langsung di ATM dan notifikasi aplikasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor seperti persepsi keunggulan, kesesuaian dengan nilai dan kebiasaan, serta kemudahan penggunaan berkontribusi besar dalam meningkatkan pemahaman dan adopsi fitur *cardless withdrawal* di kalangan mahasiswa Perbankan Syariah.

Kata Kunci: *Cardless Withdrawal*; BSI Mobile Banking; Pemahaman Mahasiswa; Perbankan Syariah; Tarik Tunai

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, masyarakat dapat memanfaatkan teknologi yang selalu terhubung ke internet dengan baik. Internet telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, hampir seperti kebutuhan pokok. Banyak aktivitas masyarakat, mulai dari memulai hari hingga beristirahat, terhubung dengan internet. Internet juga memberikan

kemudahan dalam berbagai hal, seperti mencari informasi, berkomunikasi, berbisnis, dan melakukan transaksi. Di segmen fintech (Financial Technology), Mobile Banking telah berkembang di pasar Indonesia. Dengan Mobile Banking, konsumen dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer uang, mengisi pulsa, membayar tagihan, dan lainnya dengan lebih mudah, di mana pun dan kapan pun(Lisa Qamara, Fathiya Syahidah Nasution & Nurbaiti, 2023)

Penerapan aplikasi Mobile Banking, seperti BSI Mobile, melibatkan sejumlah aspek yang perlu diperhatikan. Ini termasuk aspek keamanan aplikasi dan data pengguna, antarmuka yang ramah pengguna dan responsif, serta berbagai fitur yang memudahkan akses dan pengelolaan keuangan. Tujuan utama dari penggunaan aplikasi Mobile Banking adalah untuk memberikan akses yang lebih mudah ke layanan perbankan dan mempermudah pengelolaan keuangan pribadi. Seiring dengan bertambahnya jumlah lembaga perbankan di Indonesia, baik konvensional maupun syariah, persaingan semakin ketat, dengan setiap lembaga berusaha menarik dana sebanyak mungkin dari masyarakat dengan menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi. Salah satu fasilitas yang sangat bermanfaat, terutama bagi generasi milenial, adalah kemudahan bertransaksi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa memerlukan banyak waktu. Namun, semakin banyaknya penggunaan aplikasi Mobile Banking ini akan memunculkan sejumlah masalah yang perlu diatasi.(Widanengsih, 2021)

Fitur *cardless* yang diperkenalkan oleh BSI bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan cara transaksi yang aman, sekaligus menjawab tantangan dari perkembangan teknologi dalam menyajikan layanan keuangan Syariah yang modern dan digital. Fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) sudah berlaku di Indonesia sejak beberapa tahun terakhir. Fitur ini mulai diperkenalkan secara bertahap oleh bank-bank besar, umumnya dimulai dari sekitar tahun 2015-2016, dan terus dikembangkan hingga saat ini menjadi salah satu layanan perbankan digital yang paling umum. Awal mula ada fitur cardless BSI muncul pada tahun 2021. Pertumbuhan ekonomi dan teknologi di era digital, bersamaan dengan peningkatan pengguna smartphone di Indonesia, menjadi dasar bagi BSI untuk terus mengembangkan fitur-fitur dalam layanan BSI Mobile. Transaksi cardless ini mengizinkan nasabah untuk menggunakan mesin ATM tanpa harus menyisipkan kartu ATM, melainkan dengan memulai transaksi melalui penggunaan tombol khusus.(Even, 2021)

Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi Angkatan 2021 merupakan kelompok yang menarik untuk diteliti. Sebagai generasi muda yang akrab dengan teknologi dan calon praktisi di bidang perbankan syariah, mereka diharapkan memiliki tingkat literasi digital dan finansial yang cukup tinggi.

Setelah dilakukan observasi awal kepada 10 mahasiswa bahwa 10 mahasiswa yang diwawancarai belum sepenuhnya memahami fitur *Cardless Withdrawal*. Mayoritas (100%) dari mahasiswa yang diobservasi adalah pengguna aktif BSI Mobile Banking, yang berarti mereka sudah terbiasa dengan ekosistem digital BSI, namun pemahaman terhadap fitur spesifik ini masih rendah. Ada berbagai jenis kendala yang dihadapi oleh 10 pengguna BSI Mobile, mulai dari kurangnya pengetahuan/informasi, masalah teknis, hingga kekhawatiran terkait keamanan dan kenyamanan. Ini menunjukkan bahwa edukasi dan sosialisasi yang lebih efektif sangat dibutuhkan.

Berdasarkan penelitian Dinda Seffiarindiani Solehah tahun 2024 (Di Purbalingga, Milenial, & Solehah, 2024) menyoroti bahwa fitur cardless efektif dan diterima baik oleh generasi milineal, sedangkan pada penelitian Adytia Dwi Prayoga tahun 2023 (Prayoga, 2023) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan resiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Meskipun Mobile Banking sudah berkembang dan fitur cardless sudah diperkenalkan, tingkat pemahaman dan adopsi spesifik terhadap fitur cardless withdrawal BSI Mobile dikalangan mahasiswa perbankan masih rendah dan perlu diteliti lebih lanjut.

Penelitian ini memfokuskan pada pemahaman pengguna Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi Angkatan 2021 terhadap fitur spesifik cardless withdrawal pada BSI Mobile Banking.

Dalam melihat faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman pengguna maka teori yang digunakan adalah teori (Innovation Diffusion Theory - IDT) - Rogers (2003). Meskipun penelitian ini fokus pada pemahaman, IDT menyediakan lensa yang relevan untuk memahami bagaimana inovasi seperti Cardless Withdrawal disebarluaskan dan diterima oleh suatu populasi. Rogers (2003) dalam bukunya yang berjudul Diffusion of Innovation, Teori Difusi Inovasi menjelaskan bagaimana suatu inovasi diadopsi dan dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam anggota sistem sosial dengan jangka waktu tertentu. Teori ini mengatakan bahwa kecepatan sebuah inovasi dipengaruhi oleh empat elemen yaitu karakteristik inovasi, kanal komunikasi yang digunakan untuk mengkomunikasikan manfaat

inovasi, waktu pertama inovasi diperkenalkan, dan sistem sosial tempat inovasi berdifusi. Semakin besar dan sulit sebuah inovasi, maka akan semakin lama waktu yang dibutuhkan dalam difusi. Lima karakteristik inovasi adalah relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability.(Suryafma, Yola Haryadi, Anda Dwi, 2023)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Analisis pemahaman pengguna fitur cardless withdrawal pada bsi mobile banking dalam transaksi tarik tunai (studi kasus mahasiswa perbankan syariah uin bukittinggi angkatan 2021).

METODE

Bagian metode harus ditulis secara sistematis, detail, dan transparan agar memungkinkan replikasi penelitian. Penulis harus menyertakan **lima (5)** komponen utama berikut:

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang merupakan suatu proses penelitian dengan mengambil data langsung dan melakukan wawancara dari tempat penelitian (Yulius Slamet, 2019) yaitu mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi.

Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research)*. *Field Research* yaitu penelitian lapangan yang dilakukan dengan mendatangi secara langsung lokasi penelitian tersebut. Penelitian ini dimaksudkan untuk peneliti bias memperoleh data secara langsung dan mendapatkan data sesuai dengan kebutuhan dari peneliti (Rahardjo, 2018)

Partisipan & Teknik Sampling

Sampel terdiri dari 20 Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 dengan teknik purposive sampling (Lenaini, 2021)

Instrumen & Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara (interview) secara umum adalah suatu percakapan antara dua atau lebih orang yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber. Ada juga yang mengatakan bahwa definisi wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh (Asep Nanang Yuhana, 2019) Adapun yang diwawancarai adalah mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi mencari data tentang hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya. Peneliti menggunakan metode ini untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang berasal pada dokumen tertulis, sesuai dengan keperluan penelitian, sekaligus pelengkap untuk mencari data-data yang lebih akurat dan konkret.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yang didasarkan pada pernyataan keadaan dan ukuran kualitas (bersifat non statistik). Dengan demikian, data dilaporkan dengan menjabarkan, menerangkan, memberikan gambaran, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan secara langsung.

Setelah data dikumpulkan secara menyeluruh, tahap berikutnya adalah analisis data. Pada tahap ini, data diproses dan digunakan sehingga dapat dibuat kesimpulan yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Menurut Miles dan Huberman terdapat beberapa aktivitas dalam analisis data yaitu:(Miles, 1992)

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Dalam catatan lapangan tertulis, reduksi data adalah proses pemilihan, fokus, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi "data mentah". Oleh karena itu, data yang telah direduksi akan memberi peneliti gambaran yang jelas. Anda dapat mengurangi ukuran dengan komputer mini atau dengan memasukkan kode ke komponen tertentu.

b. Penyajian Data (*Data Display)*

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menampilkan data. Penelitian kualitatif dapat menyajikan data dalam bentuk bagan, uraian singkat, diagram flowchart, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Teks naratif adalah cara yang paling umum untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dengan menampilkan data, sehingga lebih mudah untuk merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman, penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang dibuat hanyalah sementara dan akan berubah saat ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Namun, jika kesimpulan yang dibuat pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel.

HASIL

Hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai tingkat pengetahuan informan tentang fitur *Cardless Withdrawal* dan pengalaman mereka dalam menggunakannya, yaitu:

1. Pengetahuan tentang Fitur *Cardless Withdrawal*

Pada tahap awal wawancara, informan ditanya mengenai pengetahuan mereka tentang fitur *Cardless Withdrawal*. Mayoritas informan, yaitu 18 dari 20 orang (90%), menyatakan mengetahui fitur ini. Ini menunjukkan tingkat kesadaran yang tinggi di kalangan mahasiswa Perbankan Syariah. Namun, dua informan, Putri Anjelika dan Ririn, mengaku belum terlalu familiar. Pewawancara bertanya mengenai apakah sudah familiar atau mengetahui fitur Cardless Withdrawal (tarik tunai tanpa kartu) yang ada di BSI Mobile Banking.

Putri Anjelika mengatakan:

"*Jujur, saya pernah dengar sekilas tapi belum terlalu familiar. Jadi belum tahu detailnya itu fitur apa."*(Anjelika, n.d.)

Hasil wawancara dengan Putri Anjelika dapat disimpulkan bahwa informan belum terlalu mengenal fiur ini

Indra Ramadhan mengatakan:

"Oh, ya, saya tahu.. Itu fitur tarik tunai tanpa kartu kan?"(Ramadhan, n.d.)

Hasil wawancara dengan Indra Ramadhan dapat disimpulkan bahwa informan tahu tentang fitur *cardless withdrawal.*

2. Sumber Informasi Awal

Informan memperoleh informasi mengenai fitur Cardless Withdrawal dari berbagai sumber. Sembilan informan mengetahui dari iklan atau promosi resmi BSI, baik melalui aplikasi, media massa, maupun spanduk. Delapan informan mendapatkan informasi dari rekomendasi teman atau keluarga, menunjukkan peran penting komunikasi interpersonal

dalam difusi inovasi.(Hanafiah, Soomro, 2021) Dua informan (Feri Irawan dan Teguh Kurnia) menemukan informasi dari media sosial atau tutorial *online.*

Pewawancara bertanya mengenai jika sudah tahu, dari mana pertama kali mengetahui tentang fitur ini, apakah dari iklan, teman, media sosial, tutorial, atau sumber lainnya Indra Ramadhan mengatakan:

"Kalau saya pertama tahu justru dari iklannya BSI di YouTube dan Instagram. Terus pernah juga dengar teman-teman bahas."Indra Ramadhan.

Hasil wawancara dengan Indra Ramadhan dapat disimpulkan bahwa informan tahu tentang fitur *cardless withdrawal* dari iklannya BSI di youtube dan Instagram dan teman-teman juga pernah bahas.

Miftahul Hasanah mengatakan:

"Saya tahu dari teman-teman di kampus. Mereka sering cerita kalau lagi lupa bawa dompet atau kartu."(Hasanah, n.d.)

Hasil wawancara dengan Miftahul Hasanah dapat disimpulkan bahwa informan tahu tentang fitur *cardless withdrawal* dari teman-teman kampus mereka sering cerita ketika lupa bawa kartu menggunakan fitur *cardless withdrawal.*

3. Pemahaman Definisi Cardless Withdrawal

Secara umum, pemahaman informan tentang fitur *Cardless Withdrawal* sangat akurat. Mereka mendefinisikannya sebagai kemampuan untuk melakukan penarikan tunai dari mesin ATM tanpa memerlukan kartu debit fisik, melainkan melalui kode transaksi yang dihasilkan dari aplikasi BSI Mobile Banking. Hasil wawancara didapatkan bahwa Muhammad Fauzan mengatakan:

"Menurut saya, itu fitur di BSI Mobile yang memungkinkan kita ambil uang di ATM tanpa kartu. Cukup pakai kode OTP yang muncul di aplikasi. Jadi nggak perlu kartu fisik."(Fauzan, n.d.)

Hasil wawancara dengan Muhammad Fauzan dapat disimpulkan bahwa informan tahu tentang fitur *cardless withdrawal* dengan pakai kode aja tanpa harus menggunakan kartu

Harisyamdanu juga mengatakan:

"Kalau saya pahamnya sih, itu fitur buat narik uang di ATM BSI tanpa harus masukin kartu debit. Kita cuma butuh HP aja buat dapetin kode penarikannya."(Harisyamdanu, n.d.)

Hasil wawancara dengan Harisyamdanu dapat disimpulkan bahwa informan tahu tentang fitur *cardless withdrawal* dan paham mengenai fitur tersebut tanpa harus masukin kartu Cuma menggunakan hp saja.

4. Tingkat Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal*

Pewawancara menanyakan pernahkah menggunakan fitur Cardless Withdrawal untuk transaksi tarik tunai hasil penelitian yang didapatkan Sebanyak 13 informan (65%) telah menggunakan fitur Cardless Withdrawal untuk transaksi tarik tunai. Frekuensi penggunaan bervariasi dari 1 hingga 5 kali. Vinalia Agustina Riyanti mengatakan:

"Sudah pernah. Hmm, kalau tidak salah sih sudah sekitar 2 atau 3 kali"(Riyanti, n.d.)

Hasil wawancara dengan Vinalia Agustina riyanti dapat disimpukan bahwa informan sudah menggunakan fitur *cardless withdrawal* sebanyak 2 atau 3 kali.

Namun, 7 informan (35%) belum pernah menggunakan fitur ini. Alasan utama yang mereka berikan meliputi:

Menurut Devia Roza:

"Sebenarnya bukan nggak tahu caranya, cuma memang belum pernah butuh aja sih. Saya lebih nyaman pakai kartu saja karena sudah kebiasaan dari dulu. Belum kepikiran mau coba yang tanpa kartu."(Roza, n.d.)

Hasil wawancara dengan Devia Roza dapat disimpulkan bahwa informan belum menggunakan fitur *cardless withdrawal* karena lebih nyaman menggunakan kartu.

Ririn juga mengatakan:

"Saya memang belum pernah pakai. Sebenarnya saya kurang tahu juga caranya gimana, belum sempat cari tahu lebih jauh."(Ririn, n.d.)

Hasil wawancara dengan Ririn dapat disimpulkan bahwa informan belum pernah menggunakan fitur *cardless withdrawal* karena belum tahu cara pakainya dan informan belum ada niatan mencari tahu fitur tersebut.

PEMBAHASAN

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur *Cardless Withdrawal* memiliki keunggulan relatif yang kuat di mata pengguna BSI Mobile Banking. Informan secara konsisten menyoroti aspek kepraktisan, efisiensi waktu, dan peningkatan keamanan sebagai manfaat utama dibandingkan metode tarik tunai tradisional. Seperti pernyataan "praktis banget dan nggak perlu bawa kartu" dari Alhadziq Ibnu Yunus dan "menghemat waktu banget" dari Alhadziq Ibnu Yunus secara langsung mendukung bahwa inovasi yang dianggap lebih baik dari ide sebelumnya akan lebih cepat diadopsi.

Aspek keamanan yang diungkapkan oleh Teguh Kurnia (mengurangi risiko *skimming* atau kartu tertelan ATM) menambah dimensi keunggulan yang tidak hanya terkait efisiensi, tetapi juga mitigasi risiko.

Temuan ini sangat konsisten dengan penelitian Putra pada tahun 2024 yang menemukan bahwa manfaat yang dirasakan (perceived usefulness) merupakan prediktor kuat dari minat penggunaan *mobile banking*, menegaskan bahwa ketika pengguna melihat nilai lebih pada sebuah inovasi, mereka cenderung untuk mengadopsinya.(PUTRA, 2024)

Sejalan dengan *relative advantage* dalam Teori Difusi Inovasi, hasil wawancara menunjukkan bahwa responden sangat merasakan manfaat dari fitur *Cardless Withdrawal*. Pernyataan mengenai kepraktisan, efisiensi waktu, dan peningkatan keamanan secara langsung mencerminkan *perceived usefulness* yang tinggi. Responden percaya bahwa penggunaan fitur ini akan meningkatkan kinerja mereka dalam melakukan transaksi keuangan dan menyelesaikan kebutuhan tarik tunai dengan lebih efektif. Hal ini terkait dengan teori Technology Acceptance Model yang dikembangkan oleh Davis. Hal ini sesuai dengan penelitian Umar tahun 2024(Harahap, 2024)

Prinsip ini sangat sesuai dengan kaidah fikih *jalb al-masalih wa dar'u al-mafasid* (menarik manfaat dan menolak kerusakan). Fitur ini secara langsung mencegah *mafsadah* (kerusakan) berupa pencurian data atau kehilangan uang, sekaligus membawa *maslahah* (manfaat) berupa kemudahan dan efisiensi. Dengan demikian, fitur ini tidak hanya unggul dari sisi teknologi, tetapi juga dari sisi etika dan perlindungan nasabah.

Pernyataan mengenai "kepraktisan", "efisiensi waktu", dan "peningkatan keamanan" adalah indikator kuat dari *performance expectancy* yang tinggi. Pengguna percaya bahwa fitur ini

secara efektif membantu mereka dalam tugas tarik tunai.(Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, 2003)

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Fitur Cardless Withdrawal menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebiasaan dan nilai-nilai informan, yang merupakan atribut penting dalam difusi inovasi. Bagi informan yang sudah terbiasa melakukan transaksi perbankan melalui *mobile banking*, fitur ini terasa sebagai perpanjangan yang logis dan menambah nilai pada kebiasaan digital mereka. Pernyataan Miftahul Hasanah bahwa fitur ini "makin memudahkan aktivitas saya sehari-hari" karena sudah sering menggunakan *mobile banking* untuk transaksi lain menjadi bukti konkret kompatibilitas perilaku inovasi ini dengan gaya hidup digital pengguna.

Secara teknis, fitur ini juga mudah diadaptasi dengan perangkat *smartphone* yang sudah dimiliki pengguna tanpa memerlukan adaptasi teknis yang berarti,Vinalia Agustina Riyanti. mengindikasikan kompatibilitas teknis yang tinggi. Lebih lanjut, sebagai mahasiswa Perbankan Syariah, informan juga merasa bahwa inovasi ini sejalan dengan prinsip dan nilai modernisasi perbankan syariah yang berorientasi pada kemudahan dan manfaat bagi umat. Penegasan dari Anisa Amanda bahwa BSI berinovasi "sejalan dengan prinsip layanan syariah yang *rahmatan lil alamin*" sangat relevan dengan temuan Wijaya dan Lestari pada tahun 2023 yang menyoroti pentingnya kesesuaian (compatibility) antara teknologi keuangan dan nilai-nilai pengguna, terutama di segmen syariah, sebagai faktor krusial dalam adopsi.(Rina Sepriana, 2023)

Dalam konteks muamalah, teknologi yang memudahkan transaksi dan tidak mengandung unsur-unsur yang dilarang (seperti riba, *gharar*, atau *maysir*) dianggap kompatibel dan sangat dianjurkan. Fitur ini mempermudah proses penarikan dana yang merupakan hak nasabah, tanpa menambahkan syarat yang memberatkan atau tidak adil, sehingga sejalan dengan akad-akad Syariah.

Analisis menunjukkan bahwa fitur *Cardless Withdrawal* memperlihatkan kompatibilitas yang kuat sesuai dengan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), khususnya dalam hal Ekspektasi Kinerja dan Ekspektasi Usaha. Kemudahan dan manfaat yang dirasakan responden mengindikasikan bahwa inovasi ini selaras dengan bagaimana mereka berharap teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi upaya dalam transaksi perbankan. Bahkan, bagi pengguna yang sudah rutin, fitur

ini mulai menyatu dengan Kebiasaan (*Habit*) mereka, seperti yang dijelaskan dalam UTAUT2, menandakan integrasi yang dalam dengan rutinitas digital sehari-hari."(V, 2012)

3. Kerumitan (*Complexity*)

Meskipun teknologi perbankan seringkali diasosiasikan dengan kerumitan, hasil wawancara menunjukkan bahwa fitur *Cardless Withdrawal* memiliki tingkat kerumitan yang relatif rendah, yang merupakan faktor positif dalam adopsi inovasi. Mayoritas informan menilai fitur ini "sangat mudah dipahami"Rahmi Fitria., menunjukkan bahwa desain antarmuka BSI Mobile Banking untuk fitur ini cukup intuitif dan mudah diikuti.

Namun, ada sedikit catatan mengenai kebingungan awal pada penggunaan pertama, terutama terkait urutan memasukkan kode di ATM, seperti yang dialami Indra Ramadhan. Meskipun hambatan ini umumnya dapat diatasi dengan cepat setelah percobaan pertama, hal ini menegaskan bahwa bahkan inovasi yang dianggap sederhana pun mungkin memiliki "titik gesek" awal yang perlu diantisipasi. Pada penelitian Zalida pada tahun 2023 menegaskan bahwa inovasi yang dipersepsikan kurang kompleks lebih cepat diadopsi. Oleh karena itu, pengalaman pengguna yang mulus pada percobaan pertama sangat penting. Kebutuhan bantuan yang minimal juga semakin menegaskan rendahnya kompleksitas fitur ini secara keseluruhan.(Suryafma, Yola Haryadi, Anda Dwi, 2023)

Konsisten dengan temuan mengenai rendahnya *complexity*, responden secara umum menganggap fitur *Cardless Withdrawal* "sangat mudah dipahami" dan digunakan. Meskipun ada sedikit tantangan awal bagi beberapa orang, persepsi keseluruhan adalah kemudahan. Ini menunjukkan bahwa pengguna tidak memerlukan banyak usaha fisik atau mental untuk berinterinteraksi dengan fitur ini, yang pada gilirannya akan memotivasi mereka untuk terus menggunakannya. Dengan demikian, tingginya *perceived ease of use* yang terungkap dari wawancara mengindikasikan bahwa fitur *Cardless Withdrawal* memiliki potensi adopsi yang kuat sesuai dengan kerangka TAM.(V, Rahmatika., 2022)

Prinsip syariah menekankan pada kemudahan (*taysir*) dan menghindari kesulitan (*haraj*) dalam setiap urusan. Kerumitan yang rendah dari fitur *cardless withdrawal* sejalan dengan prinsip ini. Meskipun teknologi perbankan sering dianggap rumit, fitur ini didesain agar "sangat mudah dipahami" dan tidak memerlukan usaha mental atau fisik yang besar.

Kaidah fikih *al-masyaqqah tajlibu al-taysir* (kesulitan akan mendatangkan kemudahan) relevan di sini. Dengan merancang fitur yang sederhana dan intuitif, bank syariah telah menghilangkan kesulitan yang mungkin dialami nasabah saat bertransaksi, sehingga

mendorong mereka untuk mengadopsi teknologi ini dengan mudah dan tanpa ragu. Sejalan dengan rendahnya *complexity* yang dirasakan, mayoritas responden menganggap fitur ini "mudah dipahami" dan digunakan. Persepsi bahwa fitur ini tidak memerlukan banyak usaha untuk dioperasikan menunjukkan *effort expectancy* yang tinggi, mendorong niat adopsi.(Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, 2003)

4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Indikator kemungkinan dicoba (*trialability*) sangat positif untuk fitur *Cardless Withdrawal*, bahwa inovasi yang dapat diuji coba tanpa risiko besar akan mempercepat adopsi. Informan merasa "sangat mudah untuk nyoba" fitur ini,Intan Cahyani. karena tidak melibatkan risiko finansial yang signifikan atau komitmen jangka panjang yang harus dikeluarkan. Kekhawatiran yang dirasakan pengguna saat mencoba pertama kali umumnya hanya terkait dengan kesalahan input atau kegagalan transaksi, namun ini dianggap minimal dan dapat diatasi dengan ketelitianAnisa Amanda. serta memastikan koneksi internet stabil. Meskipun BSI Mobile Banking tidak menyediakan simulasi interaktif khusus, informan merasa informasi yang tersedia di aplikasi atau dari sumber *online* seperti YouTube sudah memadai untuk membantu mereka mencoba.

Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi yang jelas dan relevan dapat menggantikan simulasi formal dalam memfasilitasi *trialability*. Temuan ini mendukung penelitian Handayani dan Nurhayati pada tahun 2021 yang menekankan pentingnya *trialability* sebagai salah satu faktor pendorong utama dalam adopsi aplikasi pembayaran digital, yang relevan dengan fitur penarikan tunai ini.(Susana Ayu Handayani, 2021)

Tingginya *trialability* yang dirasakan responden mengindikasikan bahwa mereka memiliki kontrol perilaku yang tinggi. Mereka merasa memiliki sumber daya (misalnya, *smartphone* yang kompatibel) dan kesempatan (kemudahan mencoba) untuk menggunakan fitur ini tanpa banyak hambatan. Bagi 5 responden yang belum pernah menggunakannya, alasan seperti "tidak tahu caranya" atau "khawatir gagal" mengindikasikan *perceived behavioral control* yang rendah, yang menghambat niat mereka. Dengan demikian, Teori Perilaku Berencana (TPB) oleh Ajzen membantu menjelaskan bahwa niat adopsi fitur *Cardless Withdrawal* tidak hanya berasal dari persepsi manfaat atau kemudahan, tetapi juga dari pengaruh sosial (teman) dan keyakinan akan kemampuan diri untuk mengendalikan proses penggunaan. Ini sejalan dengan temuan penelitian Indah dan Sumadi pada tahun 2023 yang mengindikasikan bahwa kombinasi sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang

dirasakan secara signifikan memengaruhi niat penggunaan teknologi perbankan.(N, R, Indah., 2023)

Bukti dari wawancara menunjukkan bahwa "teman" adalah sumber informasi utama dan "melihat orang lain menggunakan" memicu keinginan untuk mencoba. Hal ini mengkonfirmasi peran *social influence* pada teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dalam membentuk niat penggunaan. Adopsi oleh lingkaran sosial terdekat memberikan validasi dan mendorong konformitas perilaku.(Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, 2003)

Fitur ini sangat mudah dicoba tanpa risiko finansial atau komitmen jangka panjang yang signifikan. Dalam konteks syariah, hal ini penting karena mengurangi unsur ketidakpastian (*gharar*) yang berlebihan bagi pengguna. Nasabah dapat mencoba fitur ini tanpa takut rugi besar, yang sejalan dengan anjuran dalam Islam untuk menghindari transaksi yang tidak jelas atau mengandung risiko tidak pasti.

Selain itu, kemudahan untuk mencoba juga mendorong kepercayaan (*tsiqah*) nasabah terhadap bank dan teknologinya. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan memadai, BSI Mobile memfasilitasi pengguna untuk mencoba fitur ini dengan keyakinan, yang merupakan fondasi penting dalam setiap akad dan hubungan muamalah.

5. Kemampuan Diamati (*Observability)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan diamati (*observability*) juga berkontribusi positif terhadap adopsi fitur *Cardless Withdrawal* di kalangan informan, bahwa hasil inovasi yang mudah diamati akan mempercepat difusi. Beberapa informan menyatakan bahwa melihat orang lain menggunakan fitur serupa di ATM memicu keinginan mereka untuk mencoba, seperti yang dialami Harisyamdanu. Fenomena ini disebut sebagai observasi sosial, di mana hasil adopsi inovasi oleh individu lain menjadi bukti nyata yang meyakinkan calon pengadopsi.

Dari perspektif Teori Kognitif Sosial (SCT), melihat orang lain berhasil menggunakan fitur ini adalah bentuk pembelajaran observasional (*observational learning*) yang efektif. Individu belajar dengan mengamati perilaku orang lain (model) dan konsekuensinya, yang kemudian dapat meningkatkan keyakinan diri (*self-efficacy*) mereka untuk melakukan perilaku yang sama.(A, 1986) Peningkatan *self-efficacy* ini akan mengurangi keraguan dan mendorong percobaan.

Selain itu, kejelasan hasil transaksi juga dinilai baik. Notifikasi langsung di aplikasi dan riwayat transaksi yang tercatat secara jelas memungkinkan pengguna untuk dengan mudah memverifikasi keberhasilan transaksi. Ini memperkuat kepercayaan pengguna terhadap fitur karena hasilnya transparan. Akhirnya, penggunaan fitur ini juga memberikan perasaan modernitas dan relevansi teknologi bagi informan, yang menunjukkan bahwa adopsi inovasi tidak hanya didasarkan pada fungsi praktis, tetapi juga pada citra diri dan status sosial sebagai pengguna teknologi terkini. Persepsi ini, sebagai hasil yang dapat diamati secara tidak langsung (yaitu perasaan "up-to-date"), turut mendorong adopsi dalam sistem sosial. Pengaruh ini sejalan dengan konsep norma subjektif dalam Teori Perilaku Terencana (TPB), di mana persepsi tentang harapan sosial dari orang-orang penting (seperti teman yang *tech-savvy*) dapat memengaruhi niat perilaku.(I, 1991)

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang relatif kecil dan hanya mencakup satu wilayah geografis, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan sampel lebih luas.

KESIMPULAN

Mayoritas informan (90%) telah memahami dengan baik konsep dan cara kerja fitur Cardless Withdrawal, menunjukkan efektivitas sosialisasi awal BSI. Sekitar 65% informan telah menggunakan fitur ini, mengindikasikan adopsi yang cukup kuat. Namun, 35% informan yang belum menggunakannya sebagian besar disebabkan oleh faktor kebiasaan lama, kurangnya kebutuhan mendesak, atau kurangnya informasi spesifik mengenai cara penggunaan, yang menjadi tantangan dalam proses difusi. Fitur ini dipersepsikan memiliki keunggulan yang signifikan dibandingkan metode tarik tunai tradisional. Informan secara konsisten menyoroti aspek kepraktisan, efisiensi waktu, dan peningkatan keamanan (misalnya, mengurangi risiko *skimming* atau kartu tertelan ATM) sebagai manfaat utama.

Cardless Withdrawal dinilai sangat sesuai dengan kebiasaan transaksi perbankan digital informan yang sudah akrab dengan *mobile banking*. Adaptasinya dengan perangkat *smartphone* juga mudah. Sebagai mahasiswa Perbankan Syariah, informan juga merasa fitur ini sejalan dengan nilai-nilai modernisasi layanan syariah yang memudahkan umat. Fitur ini dipersepsikan memiliki tingkat kerumitan yang rendah atau mudah dipahami dan digunakan. Meskipun beberapa informan mengalami sedikit kebingungan pada

percobaan pertama terkait urutan input kode di ATM, hambatan ini dapat diatasi dengan cepat. Informan merasa mudah untuk mencoba fitur ini karena tidak melibatkan risiko finansial yang besar atau komitmen yang tinggi. Kekhawatiran awal cenderung minimal dan dapat diatasi dengan ketelitian atau informasi yang tersedia. Pengamatan terhadap orang lain yang menggunakan fitur ini di ATM mempengaruhi keinginan beberapa informan untuk mencoba, menunjukkan peran penting bukti sosial dalam difusi. Selain itu, hasil transaksi (notifikasi dan riwayat di aplikasi) sangat jelas dan mudah diverifikasi.

Penelitian selanjutnya dapat melibatkan informan dari berbagai latar belakang demografi (usia, profesi, tingkat pendidikan) dan geografi yang lebih luas untuk mendapatkan gambaran adopsi yang lebih komprehensif. Perbedaan generasi (misalnya, Gen Z vs. Millennial vs. Gen X) mungkin memiliki persepsi yang berbeda terhadap atribut inovasi.

Penelitian di masa depan dapat menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan menambahkan survei kuantitatif (misalnya, kuesioner) untuk mengukur tingkat adopsi dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat secara statistik, melengkapi pemahaman kualitatif dari wawancara yang telah dilakukan ini.

DAFTAR PUSTAKA

A, B. (1986). Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. *Prentice-Hall*.

Asep Nanang Yuhana, F. A. A. (2019). Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam sebagai Konselor dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa. *Jurnal Peneltian Pendidikan Islam*, *7*(1), 92.

Di Purbalingga, M. I. L. E. N. I. A. L., & Solehah, D. S. (2024). *Analisis Efektivitas Pengguna Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Atm (Cardless) Pada Nasabah Bsi Generasi*.

Even, S. (2021). Analisis penggunaan fasilitas tarik tunai saldo gopay melalui atm dengan mekanisme87 tarik tunai tanpa kartu. *Jakarta*, *9*(2), 171.

Hanafiah, Soomro, M. (2021). *Situasi Perusahaan Teknologi dalam Industri 4.0 dan Inovasi Terbuka. Jurnal Inovasi Terbuka: Teknologi, Pasar, dan Kompleksitas*. *7*(1), 20.

Harahap, U. M. A. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumut Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer TGD*, *7*(2), 259.

I, A. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *50*(2), 179–211.

Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, *6*(1), 33–39.

Lisa Qamara, Fathiya Syahidah Nasution, D. M., & Nurbaiti. (2023). Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *2*(1), 117.

Miles, H. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia.

N, R, Indah., S. (2023). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Perilaku yang Dirasakan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Syariah*, *9*(1), 1–15.

Prayoga, A. D. (2023). *Analisis Pengaruh Keamanan dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Cardless Withdrawal BSI. In Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ*. *4*(2).

PUTRA, M. W. (2024). *Pengaruh Perceived Benefits and Trust Terhadap Minat dalam Menggunakan QRIS dengan Financial Literacy sebagai Variabel Moderasi pada Gen X dan Generasi Milenial di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Timur*.

Rahardjo, M. (2018). *Studi Teks dalam Penelitian Kualitatif*.

Rina Sepriana, I. W. (2023). Pengujian Validitas Modul Interaktif Simulasi Dan Komunikasi Digital Berbasis Macromedia Director MX. *Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan*, *1*(1), 13–19.

Rogers, R. D., & Monsell, S. (1995). Pelajaran untuk pedoman dari difusi inovasi. *Jurnal Komisi Gabungan Tentang Kualitas*, *21*(7), 324–328.

Suryafma, Yola Haryadi, Anda Dwi, Z. A. (2023). Penerapan Innovation Diffusion Theory terhadap Niat Mengadopsi Fintech Peer to Peer Lending. *Jurnal Akuntansi, Bisnis, Dan Ekonomi Indonesia*, *2*(1), 2.

Susana Ayu Handayani, E. N. (2021). *, Perancangan dan Pengembangan Produk Smarthphone Menggunakan Metode Quality Function Deployment*. Procedding Sendi.

V, Rahmatika., S. M. (2022). Analisis Penerimaan Mobile Banking Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, *12*(2), 175–189.

V, V. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, *36*(1), 157–178.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, *27*(3), 425–478.

Widanengsih, E. (2021). Technology Acceptance Model To MeasureCustomer‘s Interest To Use Mobile Banking. *Journal Of Industrial Engineering*, *2*(1), 45–47.

Yulius Slamet. (2019). *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (cetakan pe). Graha Ilmu.