

PENGARUH PENGETAHUAN, KEAMANAN, DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP MINAT NASABAH MILENIAL BANK SYARIAH INDONESIA DALAM MENGGUNAKAN FITUR LAYANAN CARDLESS WITHDRAWAL PADA APLIKASI BYOND BY BSI DI TULUNGAGUNG

Aulia Mirza Ardhita¹, Achmad Miftachul Huda²
auliaardhita74@gmail.com¹, achmadmiftachulhuda@uinsatu.ac.id²
Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

ABSTRACT

Perkembangan teknologi digital yang mendorong transformasi signifikan di sektor perbankan melalui inovasi layanan mobile banking. Bank Syariah Indonesia (BSI) turut melakukan pengembangan layanan digital dengan meluncurkan aplikasi Byond by BSI sebagai penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya. Salah satu fitur yang tersedia adalah tarik tunai tanpa kartu (cardless withdrawal), yang meskipun telah ada pada aplikasi sebelumnya, pemanfaatannya masih belum optimal, khususnya di kalangan nasabah milenial yang memiliki karakter kritis dan selektif dalam menggunakan layanan digital. Secara teoretis, minat penggunaan teknologi dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM) dan didukung oleh teori kepercayaan yang menekankan pentingnya pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur cardless withdrawal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan analisis regresi berganda terhadap 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan aspek keamanan, penyederhanaan sistem transaksi, serta peningkatan edukasi digital untuk meningkatkan adopsi layanan.

Keywords: Pengetahuan, Keamanan, Kemudahan Transaksi, Minat.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital pada era revolusi industri 4.0 telah mendorong transformasi signifikan di sektor perbankan, termasuk perbankan syariah, melalui pemanfaatan layanan berbasis digital (Lavanya & Rajkumar, 2024). Keberhasilan inovasi dan pencapaian tujuan perusahaan perbankan tersebut tidak terlepas dari faktor internal, karena budaya perusahaan yang kuat akan memengaruhi perilaku sumber daya manusia di dalamnya serta menentukan keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan (Sismanto et al., 2022). Inovasi seperti mobile banking menjadi sarana utama dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kenyamanan transaksi keuangan masyarakat (Sahar et al., 2025). Bank Syariah Indonesia (BSI) merespons dinamika tersebut dengan menghadirkan aplikasi Byond by BSI yang dilengkapi fitur cardless withdrawal sebagai solusi penarikan tunai tanpa kartu. Namun, fakta sosial menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur ini belum optimal, khususnya di kalangan nasabah milenial yang sejatinya memiliki tingkat literasi dan kedekatan tinggi terhadap teknologi digital (Napitupulu & Cahyadi, 2024). Kondisi ini juga terlihat di Kabupaten Tulungagung yang memiliki penetrasi internet tinggi dan dominasi penduduk usia produktif, sehingga menjadi fenomena menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Berbagai penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa minat nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain pengetahuan, keamanan, kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepercayaan. Studi-studi tersebut juga menegaskan relevansi teori Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dalam menjelaskan penerimaan teknologi keuangan (Yudawisastra et al., 2024). Meskipun demikian, masih terdapat celah

penelitian, khususnya terkait pengujian pengaruh pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi secara simultan terhadap minat nasabah milenial pada fitur cardless withdrawal di aplikasi Byond by BSI, yang merupakan platform baru pengganti BSI Mobile sejak 2024. Selain itu, kajian empiris yang secara spesifik menyoroti konteks nasabah milenial di Kabupaten Tulungagung masih sangat terbatas, sehingga membuka ruang bagi kontribusi kebaruan penelitian ini.

Berdasarkan fenomena dan celah penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI di Kabupaten Tulungagung. Secara khusus, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan mengenai apakah masing-masing variabel tersebut berpengaruh secara parsial, serta apakah ketiganya berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan fitur cardless withdrawal. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendorong atau menghambat adopsi layanan digital perbankan syariah di kalangan generasi milenial.

Penelitian ini berangkat dari argumen bahwa minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur cardless withdrawal tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh tingkat pengetahuan nasabah, persepsi keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan layanan. Mengacu pada TAM dan UTAUT, ketiga variabel tersebut merupakan determinan utama dalam penerimaan teknologi digital. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis berupa penguatan literatur mengenai adopsi layanan digital dalam perbankan syariah, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi strategis bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan optimalisasi dan sosialisasi fitur cardless withdrawal, khususnya bagi segmen nasabah milenial.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan pemahaman individu terhadap suatu objek yang diperoleh melalui pengalaman maupun studi yang diketahui baik oleh satu orang atau oleh orang-orang pada umumnya. Pengetahuan muncul dari rasa ingin tahu manusia dan dapat berasal dari pengamatan, pemikiran logis, pengalaman sehari-hari, maupun sumber yang dipercaya, sehingga membantu seseorang memahami suatu objek, peristiwa, atau keadaan dengan lebih baik (I Ketut Swarjana, 2022).

Variabelisasi pengetahuan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat pemahaman dan kesadaran nasabah milenial terhadap fitur cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI, yang meliputi pengetahuan mengenai cara penggunaan fitur, manfaat transaksi tanpa kartu, serta pemahaman terhadap keamanan dan risiko yang mungkin timbul. Tingkat pengetahuan yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan keyakinan nasabah sehingga mendorong minat untuk menggunakan layanan tersebut.

2. Keamanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), keamanan didefinisikan sebagai keadaan aman, ketentraman, perlindungan dari bahaya atau gangguan. Keamanan adalah kondisi yang menunjukkan keadaan bebas dari bahaya maupun ancaman yang dapat merugikan individu, kelompok, atau lingkungan (Sinaga, 2020).

Variabelisasi keamanan dalam penelitian ini merujuk pada persepsi nasabah milenial terhadap tingkat perlindungan dan keandalan sistem transaksi fitur cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI. Persepsi keamanan tersebut mencakup aspek kerahasiaan data, integritas transaksi, serta ketersediaan sistem dalam mendukung kelancaran transaksi. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan nasabah, semakin besar kecenderungan

mereka untuk berminat menggunakan layanan tersebut.

3. Kemudahan

Kemudahan merupakan tingkat keyakinan individu bahwa sesuatu dapat digunakan dengan mudah, dipahami dengan jelas, dan tidak memerlukan usaha yang besar dalam pengoperasiannya. Kata mudah dapat diartikan sebagai suatu hal yang tidak memerlukan tenaga atau pikiran dalam mengerjakan, tidak sukar, tidak berat, dan gampang (Yudawisastra et al., 2024).

Variabelisasi kemudahan transaksi dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi nasabah milenial terhadap kemudahan penggunaan fitur cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI, yang mencakup kemudahan penggunaan fitur, kejelasan langkah transaksi, kepraktisan penggunaan, fleksibilitas akses, serta efisiensi waktu transaksi. Apabila nasabah menilai bahwa fitur tersebut mudah digunakan dan tidak menimbulkan hambatan teknis, maka minat untuk memanfaatkan layanan tersebut akan semakin meningkat.

4. Minat

Minat merupakan kecenderungan psikologis individu yang ditandai dengan ketertarikan, keinginan, dan dorongan untuk melakukan suatu tindakan secara sukarela. Minat juga dapat didefinisikan sebagai suatu kecenderungan hati terhadap sesuatu (Trygu, 2021). Secara umum, minat dapat diartikan sebagai dorongan dari dalam diri yang muncul setelah individu menerima rangsangan dari suatu objek atau produk yang menarik perhatiannya. Minat berfungsi sebagai pendorong yang memengaruhi seseorang dalam mengambil tindakan atau melakukan suatu aktivitas (Setyoningsih & Bahjahtulloh, 2023).

Variabelisasi minat dalam penelitian ini didefinisikan sebagai keinginan nasabah milenial untuk menggunakan fitur cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI, yang tercermin dalam niat menggunakan secara rutin, kesediaan merekomendasikan kepada pihak lain, preferensi terhadap fitur tersebut, serta keinginan untuk terus menggunakannya di masa mendatang. Tingginya minat menunjukkan adanya penerimaan positif terhadap layanan perbankan digital yang ditawarkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya melalui pengukuran data numerik dan analisis statistik (Sri Anjarwati et al., 2024). Desain asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah nasabah milenial Bank Syariah Indonesia yang berada di Kabupaten Tulungagung. Kriteria nasabah milenial dalam penelitian ini mencakup individu berusia 30–45 tahun yang telah menggunakan aplikasi Byond by BSI. Penetapan unit analisis ini didasarkan pada karakteristik generasi milenial yang memiliki kedekatan tinggi dengan teknologi digital dan menjadi segmen potensial dalam pengembangan layanan perbankan digital syariah.

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber utama data dan informasi. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah milenial Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung. Informasi yang dikumpulkan meliputi persepsi responden terhadap variabel pengetahuan, keamanan, kemudahan transaksi, dan minat menggunakan fitur cardless withdrawal. Data yang diperoleh mencerminkan kondisi aktual persepsi dan minat nasabah terhadap layanan digital yang

diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian dan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan Google Form untuk memudahkan distribusi dan meningkatkan efisiensi pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap awal meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji linearitas. Setelah asumsi terpenuhi, data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi terhadap minat nasabah milenial. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan perangkat lunak statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda bertujuan untuk menguji pengaruh atau hubungan antara Pengetahuan (X1), Keamanan (X2), dan Kemudahan Transaksi (X3) terhadap Minat Nasabah Milenial (Y) dalam menggunakan fitur layanan Cardless Withdrawal pada aplikasi Byond by BSI. Sampel penelitian ini adalah 100 responden dari nasabah milenial di Tulungagung yang pernah menggunakan Byond by BSI dan menggunakan fitur Cardless Withdrawal. Metode analisis data melalui regresi linear berganda dengan menggunakan software IBM SPSS versi 26 menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B
(Constant)	3,820
Pengetahuan (X1)	0,257
Keamanan (X2)	0,344
Kemudahan Transaksi (X3)	0,339

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel 1 di atas, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 3,820 + 0,257X_1 + 0,344X_2 + 0,339X_3 + e$$

Nilai konstanta (a) sebesar 3,820 menunjukkan bahwa apabila variabel pengetahuan (X1), keamanan (X2), dan kemudahan transaksi (X3) bernilai nol, maka minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan cardless withdrawal pada aplikasi BYOND by BSI (Y) diperkirakan sebesar 3,820 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi, masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang memengaruhi minat nasabah sebesar 3,820.

Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan (X1) sebesar 0,257 memiliki nilai positif. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel pengetahuan akan meningkatkan minat nasabah sebesar 0,257 satuan, dengan asumsi variabel lain bersifat konstan. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur layanan cardless withdrawal pada aplikasi

BYOND by BSI.

Nilai koefisien regresi variabel keamanan (X2) sebesar 0,344 menunjukkan arah pengaruh yang positif. Setiap peningkatan satu satuan pada variabel keamanan akan meningkatkan minat nasabah sebesar 0,344 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan cardless withdrawal pada aplikasi BYOND by BSI.

Nilai koefisien regresi variabel kemudahan transaksi (X3) sebesar 0,339 juga memiliki nilai positif. Setiap peningkatan satu satuan pada variabel kemudahan transaksi akan meningkatkan minat nasabah sebesar 0,339 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur layanan cardless withdrawal pada aplikasi BYOND by BSI.

B. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau nilai $t >$ dari t tabel, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau nilai t hitung $<$ dari t tabel, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Priyatno, 2023).

Tabel 2. Uji T

Variabel	t	Sig.
Pengetahuan (X1)	1,995	0,049
Keamanan (X2)	2,991	0,004
Kemudahan Transaksi (X3)	3,618	0,000

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil uji t yang ditunjukkan pada tabel Coefficients, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai t hitung variabel pengetahuan sebesar 1,995, dengan nilai signifikansi 0,049. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($1,995 > 1,985$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,049 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan cardless withdrawal pada aplikasi BYOND by BSI.
2. Variabel keamanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,991 dengan nilai signifikansi 0,004. Nilai t hitung tersebut lebih besar dari t tabel ($2,991 > 1,985$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur layanan cardless withdrawal pada aplikasi BYOND by BSI.
3. Variabel kemudahan transaksi memiliki nilai t hitung sebesar 3,618 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,618 > 1,985$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan cardless withdrawal pada aplikasi BYOND by BSI.

C. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai sig $< 0,05$ atau F hitung $>$ F tabel, maka variabel X secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Jika nilai sig $> 0,05$ atau F hitung $<$ F tabel, maka variabel X secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel Y (Priyatno, 2023).

Tabel 3. Uji F

F	Sig.
31,149	0,000 ^b

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 31,149 lebih besar dari Ftabel sebesar 2,70, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI.

D. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi berfungsi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y) (Sihabudin, 2021).

Tabel 4. Koefisien Determinasi

R Square	Adjusted R Square
0,493	0,477

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel Model Summary, diperoleh nilai R Square sebesar 0,493. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 mampu menjelaskan variabel Y sebesar 49,3%, sedangkan sisanya sebesar 50,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,477 mengindikasikan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan jumlah sampel, kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 47,7%.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur layanan cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI. Nilai signifikansi masing-masing variabel kurang dari 0,05 yang mengindikasikan adanya pengaruh yang nyata terhadap variabel minat. Secara simultan, ketiga variabel juga terbukti berpengaruh signifikan berdasarkan uji F dengan tingkat signifikansi 0,000. Koefisien determinasi sebesar 49,3% menunjukkan bahwa hampir setengah variasi minat nasabah milenial dapat dijelaskan oleh kombinasi faktor pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Dalam konteks transformasi digital perbankan syariah, temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi fitur cardless withdrawal pada Bank Syariah Indonesia sangat bergantung pada kesiapan kognitif dan persepsi nasabah terhadap sistem digital yang digunakan. Generasi milenial sebagai pengguna aktif teknologi memiliki karakteristik yang kritis, selektif, informatif, serta mempertimbangkan aspek keamanan dan efisiensi sebelum menggunakan suatu layanan digital (Meilani, 2025). Oleh karena itu, minat penggunaan layanan cardless withdrawal tidak hanya dipengaruhi oleh inovasi teknologi itu sendiri, tetapi juga oleh tingkat pemahaman, rasa aman, serta pengalaman kemudahan yang dirasakan nasabah dalam proses transaksi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Fred Davis (1989), yang menyatakan bahwa minat penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan (Yudawisastro et al., 2024).

Pengetahuan berperan sebagai dasar pembentukan persepsi tersebut, karena tanpa pengetahuan yang memadai individu akan sulit menilai manfaat dan kemudahan suatu sistem. Selain itu, juga dapat dijelaskan melalui teori kepercayaan yang dikembangkan oleh Roger Mayer, James H. Davis, dan F. David Schoorman (1995), yang menekankan bahwa rasa aman dan kepercayaan menjadi faktor penting dalam penggunaan sistem yang mengandung risiko (Mayer, 2024). Dalam konteks layanan perbankan digital, keamanan menjadi syarat utama terbentuknya minat perilaku. Selain itu, konsep effort expectancy dalam Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) juga menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan meningkatkan niat perilaku individu dalam mengadopsi teknologi (Preasetya & Lestari, 2024).

Penelitian ini menunjukkan bahwa minat nasabah milenial tidak terbentuk oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh kombinasi aspek kognitif, psikologis, dan pengalaman penggunaan. Pengetahuan mengurangi ketidakpastian, keamanan menekankan persepsi risiko, dan kemudahan transaksi menciptakan kenyamanan serta efisiensi. Ketika ketiga faktor tersebut hadir secara bersamaan, nasabah akan memiliki keyakinan yang lebih kuat untuk menggunakan fitur cardless withdrawal dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Hal ini menegaskan bahwa perilaku adopsi teknologi pada generasi milenial bersifat rasional dan berbasis evaluasi manfaat serta risiko.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nada Fajriastuti (2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan layanan cardless withdrawal pada Bank Syariah Indonesia (Fajriastuti, 2022). Penelitian Dinda Putri Rahayu (2025) dan Dina Resti Fauziah (2024) juga menunjukkan bahwa aspek keamanan menjadi determinan penting dalam meningkatkan minat penggunaan layanan digital (Fauziah, 2024; Rahayu, 2025). Namun demikian, terdapat perbedaan dengan penelitian Andrianto Prasetya Nugroho dkk. (2023) serta Rukma Ningrum (2020) yang menemukan bahwa pengetahuan dan kemudahan transaksi tidak selalu berpengaruh signifikan (Nugroho et al., 2023; Rukma Ningrum, 2020).

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia perlu mengelola ketiga aspek tersebut secara simultan untuk meningkatkan adopsi fitur cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI. Bank perlu meningkatkan literasi digital melalui sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan mengenai manfaat serta prosedur penggunaan fitur. Selain itu, penguatan sistem keamanan dan transparansi mekanisme perlindungan data perlu terus dikomunikasikan kepada nasabah guna membangun kepercayaan. Di sisi kemudahan, optimalisasi user interface dan penyederhanaan alur transaksi perlu menjadi prioritas agar pengalaman penggunaan semakin praktis dan efisien.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah milenial dalam menggunakan fitur layanan cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI di Tulungagung. Secara parsial maupun simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan, dengan keamanan sebagai faktor yang paling dominan, diikuti oleh kemudahan transaksi dan pengetahuan. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks layanan perbankan digital yang mengandung risiko, rasa aman menjadi pertimbangan utama sebelum nasabah memutuskan untuk menggunakan fitur cardless withdrawal. Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada penguatan model empiris mengenai determinan minat penggunaan layanan perbankan digital syariah.

Secara teoretik, penelitian ini memperkuat relevansi Technology Acceptance Model (TAM) dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi pada sektor perbankan syariah digital. Dari sisi metodologis, penggunaan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan analisis regresi

linear berganda memberikan bukti empiris mengenai hubungan antar variabel secara objektif dan terukur. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan responden yang terbatas pada nasabah milenial dan cakupan lokasi yang terbatas pada Kabupaten Tulungagung, sehingga generalisasi hasil masih perlu dilakukan pada populasi yang lebih luas.

Secara praktis, temuan ini mengindikasikan bahwa Bank Syariah perlu terus meningkatkan sistem keamanan pada aplikasi Byond by BSI dan mengkomunikasikan aspek keamanan tersebut secara transparan kepada nasabah, khususnya terkait perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi. Selain itu, BSI perlu memastikan bahwa cardless withdrawal memiliki alur transaksi yang sederhana, cepat, dan mudah dipahami guna meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan. Peningkatan sosialisasi dan edukasi digital kepada nasabah milenial mengenai manfaat, batasan-batasan, prosedur, dan keamanan fitur cardless withdrawal juga penting dilakukan untuk meningkatkan tingkat pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti fleksibilitas, kepercayaan, persepsi risiko, kualitas layanan, faktor sosial, serta faktor-faktor lain guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan layanan cardless withdrawal. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian atau menggunakan metode penelitian yang berbeda agar hasil yang diperoleh lebih beragam dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjarwati, Sri, et al. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Batam: CV Rey Media Grafika, 2024.
- Fajriastuti, Nada. "Pengetahuan, Keamanan, dan Kemudahan Transaksi terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu)". Jakarta: Politeknik Negeri Jakarta, 2022.
- Fauziah, Dina Resti. "Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu (Cardless Qithdrawal) pada Nasabah BSI Generasi Z Di DIY". Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2024.
- Lavanya, B, dan A Dunstan Rajkumar. "Paradigm Shift in the Digital Transformation of the Banking Sector : A Bibliometric Analysis". *International Journal of Advanced and Applied Sciences* 11, no. 3 (2024): 115–126. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2024.03.013>.
- Mayer, Roger C, dan Barbara M Mayer. *A Research Agenda for Trust: Interdisciplinary Perspectives*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing, 2024.
- Meilani, Yohana F. Cahya Palupi. *Leading Life Satisfaction of Millennials in the AI Era*, ed. by Ardi. Pekalongan: Nasya Expanding Management, 2025.
- Napitupulu, Stevani Monica, dan Eko Ruddy Cahyadi. "The Adoption of Cardless Cash Withdrawal Using Extended UTAUT Model". *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship* 10, no. 2 (2024): 329–338. <https://doi.org/10.17358/ijbe.10.2.329>.
- Ningrum, Rukma. "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu". Palu: Institut Agama Islam Negeri Palu, 2020.
- Nugroho, Andrianto Prasetya, Ety Zuliawati Zed, dan Fitri Syakila. "Intention to Use Digital Bank : Role Of Perceived Ease Of Use, Customer Knowledge, Service Quality, and System Security". *Jurnal Ekonomi* 12, no. 01 (2023): 891–899.
- Prasetya, Argo Wiranata, dan Rahayu Lestari. "The Influence of Trust, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness Through Attitudes on Intention to Use the Gopay Application in The Millennial Generation in South Jakarta". *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 7, no. 5 (2024): 4438–4457.
- Priyatno, D. (2023). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan SPSS Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews*. Penerbit Andi.
- Rahayu, Dinda Putri. "Pengaruh Efisiensi, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fitur Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu (Cardless Witthdrawal) Pada

- Mahasiswa Purwokerto)". Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2025.
- Sahar, Rahmanwali, Abdullah Ziarnal, Ismail Labib, dan Samiullah Hotak. "Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction: A Bibliometric and Content Analysis with Future Research Directions". *Journal of Intelligent Management Decision* 4, no. 3 (2025): 235–255. <https://doi.org/10.56578/jimd040305>.
- Setyoningsih, Wiji Rahayu, & Qi Mangku Bahjahtulloh, Q. M. "Peran Minat Sebagai Variabel Intervening pada Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Internet Banking (Studi Nasabah Bank Jateng Syariah)" . *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 4 (2023): 933–944. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.21021>.
- Sihabudin. *Ekonometrika Dasar: Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*. Purwokerto: CV Pena Persada, 2021.
- Sinaga, Anita Sindar. *Keamanan Komputer*. Sumatra Barat: CV Insan Cendekia Mandiri, 2020.
- Sismanto, Iva Chandraningtyas, Sri Andriani, dan Achmad Miftachul Huda, "Islamic Culture Model as the Main Predictor of Optimizing Zakat Fund Management", *International Conference of Islamic Ecomics and Business*, 8 (2022): 77–88.
- Sismanto, Sismanto, Maskuri Bakri, dan Achmad M. Huda, "Implementation of Multicultural Islamic Education Values", *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 633 (2021): 323–330.
- Swajarna, I Ketut. *Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan - Lengkap dengan Konsep Teori, Cara Mengukur Variabel, dan Contoh Kuesioner*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022.
- Trygu. *Teori Motivasi Abraham H. Maslow dan Hubungannya dengan Minat Belajar Matematika Siswa*. Bogor: Guepedia, 2021.
- Yudawisastra, Helin G, et al. *Teori-Teori Perilaku Konsumen*, ed. by Miko Andi Wardana. Bandung: CV. Intelektual Manifes Media, 2024.