

Pengaruh Pengetahuan, Efisiensi, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Gen Z Menggunakan Layanan *Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Bandar Lampung)

Amat Hoiri, Ersi Sisdiyanto, Syamsul Hilal
Perbankan Syariah, UIN Raden Intan Lampung

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 2026,03-23
Revised 2026, 04-29
Accepted, 2026,05-24

Keywords:

cardless withdrawal,
Customer Decision,
Gen Z.

ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui variabel pengetahuan, efisiensi, dan persepsi risiko berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah gen z dalam menggunakan layanan *cardless withdrawal* bank syariah indonesia. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini Teknik yang digunakan adalah *probability sampling* dengan rumus *Lemeshow* yang diperoleh sampel 96 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dari hasil penyebaran kuesioner secara online. Metode analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t, uji f dan uji R), dengan mengolah data menggunakan aplikasi *SPSS 25.0*. Hasil penelitian dan analisis hasil olah data menunjukkan bahwa secara parsial variabel pengetahuan, efisiensi, dan risiko berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan secara simultan dapat dijelaskan bahwa variabel pengetahuan, efisiensi, dan persepsi risiko berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah gen z menggunakan layanan *cardless withdrawal* dengan nilai F hitung sebesar $56.585 > 2,704$ Ftabel dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

The purpose of this study is to determine the variables of knowledge, efficiency, and risk perception partially and simultaneously influence the decision of Gen Z customers in using cardless withdrawal services at Indonesian Islamic banks. In this study, the author used a quantitative research method. In this study, the technique used was probability sampling with the Lemeshow formula which obtained a sample of 96 respondents. The data source used was primary data from the results of distributing online questionnaires. The analysis method used validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, hypothesis tests (t-tests, f-tests, and R-tests), by processing data using the SPSS 25.0 application. The results of the research and analysis of the data processing results show that partially the variables of knowledge, efficiency, and risk have a significant effect on customer decisions. While simultaneously it can be explained that the variables of knowledge, efficiency, and risk perception have a significant effect on the decision of Gen Z customers to use cardless withdrawal services with a calculated F value of $56.585 > 2.704$ Ftable and a significance of $0.000 < 0.05$

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



Corresponding Author:

Amat Hoiri, Ersi Sisdiyanto, Syamsul Hilal
Program Studi perbankan Syariah, UIN Raden Intan Lampung
Jl.Letkol Endro Suratmin, Sukarame, Kota Bandar Lampung, Lampung 35131
Email : amathoiris@gmail.com

Pendahuluan

Perkembangan teknologi pada era digital telah mengalami perubahan dan perkembangan dari masa ke masa dengan sangat cepat dan pesat. Pesatnya pertumbuhan teknologi modern sudah memudahkan pekerjaan manusia, sehingga teknologi telah menjadi bagian dari kehidupan setiap orang. Teknologi mengalami perkembangan yang sangat cepat seiring dengan peningkatan kebutuhan

perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pasar.Salah satu yang terdampak Perkembangan teknologi digital yaitu pada sektor perbankan dan keuangan. Di dunia digital, inovasi muncul di lingkup lembaga keuangan, dengan tujuan mendorong pertumbuhan ekonomi secara arah yang lebih baik. Seiring berjalannya waktu,perkembangan ini mengubah keuangan industri ke era digital dengan memadukan teknologi dan keuangan yang kemudian disebut sebagai *financial technology (Fintech)* (Sitompul & Santoso, 2021).Kehadiran *financial technology* memberikan dampak yang signifikan kepada masyarakat diberbagai kalangan. *Financial technology* merupakan inovasi di sektor keuangan yang fokusnya pada teknologi modern untuk memudahkan segala transaksi.

Pada era digital menuntut industri perbankan dan keuangan untuk melakukan transformasi digital melalui pengembangan layanan berbasis digital dengan menghasilkan inovasi *fintech* yang merupakan inovasi teknologi di bidang keuangan, inovasi ini untuk meningkatkan pelayanan guna memberikan kemudahan pada nasabahnya.*Mobile Banking (m-Banking)* menjadi salah satu inovasi *fintech* berbasis *mobile payment* melalui layanan perbankan dalam mendukung aktivitas transaksi melalui *smartphone* yang tersambung internet (Nurdien & Galuh, 2023).Sebagai salah satu dari segmen *Fintech (Financial Technology)* *Mobile Banking* tumbuh di pasar Indonesia (Dorwi et al., 2024). *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui aplikasi di perangkat seluler. Layanan *mobile banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, karena penggunaanya dapat dilakukan dimana saja dengan menggunakan *handphone* nasabah yang sudah terhubung dengan internet. Kehadiran *Mobile Banking* sangat berguna bagi konsumen. Semakin banyak orang menjadikan *mobile banking* sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari, mereka dapat menggunakannya untuk pembayaran ,transaksi, mengecek informasi akun rekening, investasi, menghubungkan dengan kartu kredit, dan sebagainya (Zhou et al., 2020).

Beberapa bank syariah juga menghadirkan sistem layanan digital *mobile banking* guna memberikan kemudahan dan meminimalisir risiko dalam bertransaksi,salah satu bank syariah tersebut yaitu Bank Syariah Indonesia atau BSI . Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu perbankan syariah terbesar di Indonesia meluncurkan BSI mobile sebagai komitmennya dalam meningkatkan layanan perbankan digital. BSI mobile merupakan wujud transformasi digital BSI dengan menghadirkan layanan yang relevan,mudah diakses,dan inovatif sesuai kebutuhan masyarakat modern.

Tabel 1 Jumlah Pengguna BSI mobile dan Jumlah Transaksi BSI mobile Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Pengguna BSI mobile	Jumlah Transaksi
2021	3,4 Juta	46,6 juta
2022	4,81 Juta	117 juta
2023	6,3 Juta	170,7 juta
2024	7,12 Juta	247,5 juta

Sumber:*bankbsi.co.id*

Dari data di atas menunjukkan jumlah pengguna BSI mobile selama 4 tahun terakhir yang mengalami kenaikan yang sangat signifikan dari tahun ketahun.Hingga per juni 2024 saja,jumlah pengguna BSI mobile mencapai 7,1 juta pengguna atau tumbuh 33,9% secara tahunan dan mencatat jumlah transaksi sebesar 247,5 juta transaksi dengan volume mencapai Rp299 triliun.Capaian tersebut menunjukkan keberhasilan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam inovasi pengoptimalan ekosistem digital untuk memberikan layanan perbankan digital yang inklusif,modern,dan terintegrasi kepada nasabah (Bankbsi.co.id, 2024).

Layanan perbankan digital lainnya yang sering digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi adalah adanya penyediaan ATM (*Automatic Teller Machine*). Meskipun menawarkan banyak kemudahan transaksi, ATM juga memiliki beberapa risiko seperti potensi kerugian akibat kegagalan fungsi mesin dan kejahatan siber, termasuk *skimming* (Hartanti & Ridwan, 2025). *Skimming* adalah metode pencurian data yang harus menggunakan alat khusus yaitu *skimmer*. Bentuk dari alat skimmer ini berbentuk mulut slot kartu ATM. Saat kartu ATM sudah masuk, skimmer akan membaca dan merekam setiap data yang terdapat pada kartu ATM. Pada alat skimmer

itu pun terdapat spy camera untuk merekam tangan korban yang sedang memasukkan kode PIN (Bca.co.id, 2022).

Pencurian dana nasabah melalui kejahatan *skimming* semakin marak terjadi di Indonesia. Sebagai contoh kasus yang dilansir oleh kabar siger.com memaparkan bahwa pada bulan juni 2022 terdapat puluhan orang korban *skimming* dengan jumlah kerugian beragam mulai Rp200 ribu hingga Rp15 juta, sehingga total kerugian mencapai miliaran rupiah (Pardiana, 2022). Pada tahun yang sama juga terdapat ratusan nasabah Bank Sumut yang menjadi korban *skimming* (Molana, 2022). Kasus kejahatan *skimming* lainnya juga pernah terjadi di Kabupaten Kudus, tepatnya di bulan November 2021, muria.suaramerdeka.com memaparkan informasi adanya pembobolan rekening dari beberapa nasabah BSI yang berlokasi di gerai ATM Universitas Muria Kudus (UMK) melalui modus *skimming*. Pada informasi yang dipaparkan pada berita, melaporkan bahwasanya korban terdiri dari beberapa mahasiswa dan dosen UMK. Pihak BSI kemudian pun membenarkan dan meminta maaf atas terjadinya kejahatan *skimming* yang menimpa nasabahnya (Annas, 2021).

Kerugian moneter yang diderita oleh nasabah dari kejahatan *skimming* dapat merusak reputasi bank dan berdampak negatif terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut juga dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap bank itu sendiri (Sari & Amirya, 2024). Melihat banyaknya kasus kejahatan siber melalui *skimming* pada ATM, melatarbelakangi banyak bank untuk menghadirkan inovasi layanan tarik tunai tanpa kartu (*Cardless Withdrawal*) sebagai inovasi layanan teknologi digital yang memungkinkan transaksi penarikan uang di ATM tanpa kartu fisik. Layanan *Cardless Withdrawal* juga dihadirkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin meningkat di era kemajuan teknologi dan menjadi solusi masyarakat dalam menimalisir risiko dari penggunaan ATM (Hartanti & Ridwan, 2025). Layanan tarik tunai tanpa kartu sudah tersedia pada tanggal 14 Juli 2021 (Prayoga, 2023). Layanan *cardless withdrawal* memungkinkan nasabah untuk melakukan penarikan uang tunai dari mesin ATM tanpa menggunakan kartu ATM fisik (Fajriastuti & Arman, 2022). Fitur ini menggunakan *One Time Password* (OTP) untuk melakukan tarik tunai *cardless* (Tarigan & Hartomo, 2022).

Tarik tunai tanpa kartu atau dikenal juga dengan istilah *cardless withdrawal* menjadi salah satu layanan yang populer di kalangan nasabah. Layanan ini dinilai lebih cepat, praktis, dan menghemat banyak waktu. Layanan tarik tunai tanpa kartu juga dirancang untuk kemudahan seorang nasabah ketika mengalami kondisi darurat tertentu untuk berbagai keperluan. Tarik tunai tanpa kartu menjadi salah satu solusi untuk mengatasi kondisi darurat seperti ketinggalan dompet, tidak membawa uang tunai, maupun kartu hilang atau tertelan di mesin ATM (Jefry Gasperz & Lekatompessy, 2024). Layanan tarik tunai tanpa kartu ini pun bisa diakses dengan cepat lewat *smartphone*.

Namun di balik keunggulan layanan yang diberikan oleh pihak bank di dalam aplikasi BSI mobile sebagai bentuk fasilitas untuk memudahkan kebutuhan transaksi nasabah, didapati beberapa permasalahan umum yang sering terjadi dialami oleh nasabah diantaranya gangguan jaringan ketika mengakses *mobile banking*. Kekurangan lain dari layanan ini adalah pengguna hanya bisa melakukan tarik tunai di ATM bank yang bersangkutan, gerai Indomaret, gerai alfamart, gerai alfamidi namun belum bisa dilakukan di ATM bersama/bank lain. Jadi, perlu memilih bank yang memiliki jaringan mesin ATM luas. Risiko lain yang harus diperhatikan karena proses transaksi dilakukan oleh *mobile banking*, pengguna harus ekstra hati-hati dengan PIN akses dan PIN approval transaksinya. Itu artinya harus menjaga kartu SIM/nomor HP *mobile banking* dan selalu kunci ponsel serta aplikasi *mobile banking* dengan PIN yang aman dan sulit ditebak (Lahur, 2022).

Saat ini, perubahan gaya hidup konsumen sangat terasa. Di Indonesia, penggunaan layanan perbankan digital populer terutama di kalangan generasi muda atau yang lebih dikenal dengan Gen Z. Generasi Z, yang merupakan kelompok usia yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, dikenal sebagai generasi yang tumbuh dengan kemajuan teknologi digital (Rosanti, 2024). Sebagai kelompok yang sangat terhubung dengan dunia digital dan internet, Gen Z cenderung lebih terbuka terhadap teknologi baru, termasuk layanan perbankan berbasis digital seperti *cardless withdrawal*. Namun, meskipun mereka terbiasa dengan penggunaan teknologi, dalam praktiknya tidak semua nasabah gen z memanfaatkan layanan *cardless withdrawal*. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi penggunaan teknologi dengan perilaku aktual nasabah. Terdapat berbagai faktor yang diduga mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan tersebut, seperti pengetahuan, efisiensi, dan persepsi terhadap risiko.

Pengetahuan konsumen merupakan ilmu dan informasi yang dimiliki oleh individu untuk produk tertentu dan pengetahuan lain yang berkaitan dengan sifat dan fitur untuk individu. Pengetahuan tentang teknologi perbankan digital, khususnya fitur layanan *cardless withdrawal*, sangat penting untuk mempengaruhi keputusan penggunaan layanan ini. Pengetahuan yang baik mengenai cara kerja dan manfaat dari *cardless withdrawal* akan meningkatkan keputusan dan kepercayaan nasabah Gen Z untuk menggunakannya. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman dapat menjadi kendala dalam adopsi teknologi ini, meskipun layanan ini menawarkan kemudahan. Berdasarkan penelitian Nada Fajriastuti dan Ady Arman dengan hasil pengujian dari variabel pengetahuan menyatakan bahwa secara parsial pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal*. Artinya apabila pengetahuan seseorang semakin baik maka akan semakin baik pula minat dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal* (Fajriastuti & Arman, 2022).

Selain pengetahuan, efisiensi menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih layanan perbankan. Generasi Z dikenal dengan gaya hidup yang serba cepat dan mengutamakan efisiensi baik dalam waktu maupun proses. Layanan *cardless withdrawal* dapat memberikan kenyamanan karena memungkinkan nasabah untuk menarik uang tanpa menggunakan kartu fisik. Berdasarkan penelitian Jefry Gasperz dan Olive Lidia Lekatompessy dengan hasil Efisiensi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Mandiri. Hal tersebut dapat diakibatkan dapat meningkatkan efektivitas dalam pekerjaan, serta dapat mempersingkat waktu dalam melakukan proses transaksi tarik tunai (Jefry Gasperz & Lekatompessy, 2024).

Tidak kalah penting adalah persepsi risiko yang dimiliki oleh pengguna terhadap layanan *cardless withdrawal*. Risiko merupakan bagian dari proses pengambilan keputusan. manajemen risiko membantu untuk mengambil keputusan berdasarkan informasi yang cukup dengan mempertimbangkan bahwa suatu risiko dapat diterima atau penanganan risiko telah dilakukan secara efektif (Arliyani & Vidyasari, 2022). Meskipun menawarkan kemudahan, layanan digital *cardless withdrawal* juga membawa risiko, terutama terkait dengan keamanan data pribadi dan potensi penipuan. Faktor keamanan menjadi salah satu kekhawatiran utama bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan berbasis digital. Persepsi nasabah terhadap risiko ini dapat memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan atau menghindari layanan tersebut. Berdasarkan penelitian Adam, Budi Wahono dan Mohamad Bastomi dengan hasil pengujian parsial sebelumnya, didapati bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan.

Berdasarkan uraian fenomena dari latar belakang di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Efisiensi, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Gen Z Menggunakan Layanan *Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Bandar Lampung)”. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan tersebut.

Kajian Teori

Grand Theory *Technology Acceptance Model* (TAM)

Grand Theory pada penelitian ini yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang dikembangkan oleh Fred Davis yang memberikan dasar untuk mempelajari dan memahami perilaku pengguna saat menerima dan menggunakan sistem informasi. Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (belief), sikap (attitude), keinginan (intention), dan hubungan perilaku pengguna (user behaviour relationship) (Davis, 1989). Tujuan TAM di antaranya yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan pengguna dapat menggunakan teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen atau perangkat lunak. TAM bertujuan untuk memberikan penjelasan yang jelas tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi informasi oleh para penggunanya dalam kaitannya dengan manfaat dari penggunaan teknologi informasi itu sendiri (Zathu Restie Utamie & Selvina, 2024).

Pengetahuan

Menurut Suriasumantri dan Nurroh “Pengetahuan adalah suatu hasil tau dari manusia atas penggabungan atau kerjasama antara suatu subjek yang mengetahui dan objek yang diketahui. Segenap

apa yang diketahui tentang sesuatu objek tertentu". Pengetahuan konsumen merupakan ilmu dan informasi yang dimiliki oleh individu untuk produk tertentu dan pengetahuan lain yang berkaitan dengan sifat dan fitur untuk individu (Fajriastuti & Arman, 2022).

Indikator untuk mengukur pengetahuan yaitu sebagai berikut:

- a. Rasa keingintahuan
- b. Semua informasi yang dimiliki konsumen berbagai macam produk dan jasa
- c. Informasi manfaat produk dan jasa
- d. Mengetahui cara menggunakan *Fintech* (Mauliya & Hasanah, 2022)

Efisiensi

Efisiensi adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan benar, tepat dan efektif; penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil maksimal dengan biaya dan waktu minimal. Efisiensi merupakan suatu perbandingan antara sumber daya yang digunakan dalam suatu proses melakukan usaha atau pekerjaan dengan hasil yang dicapai. Semakin sedikit sumber daya yang digunakan tapi tetap menghasilkan output sesuai dengan rencana atau harapan, maka akan dinilai semakin efisien (Rika Akana Putri & Suastrini, 2025).

Indikator untuk mengukur efisiensi yaitu:

- a. Mempercepat pekerjaan
- b. Meningkatkan efektivitas
- c. Pekerjaan lebih mudah (Jefry Gasperz & Lekatompessy, 2024).

Persepsi Risiko

Persepsi risiko merujuk pada penilaian yang dilakukan terhadap ketidakpastian mengenai dampak dari suatu aktivitas yang menjadi pertimbangan sebelum melaksanakan aktivitas tersebut. Persepsi risiko mengacu pada proses kognitif yang digunakan manusia untuk mengevaluasi secara subjektif dan membuat keputusan mengenai penilaian risiko dan tingkat ketidakpastian yang terlibat (Adam et al., 2024).

Indikator Untuk Mengukur Persepsi Risiko yaitu:

- a. Risiko transaksi
- b. Keamanan dalam pembayaran
- c. Keamanan informasi pribadi
- d. Kekhawatiran memberikan informasi pribadi
- e. Ketersediaan membaca peraturan dan kebijakan (Angela Deananda Putri Budiastuti & Muid, 2021).

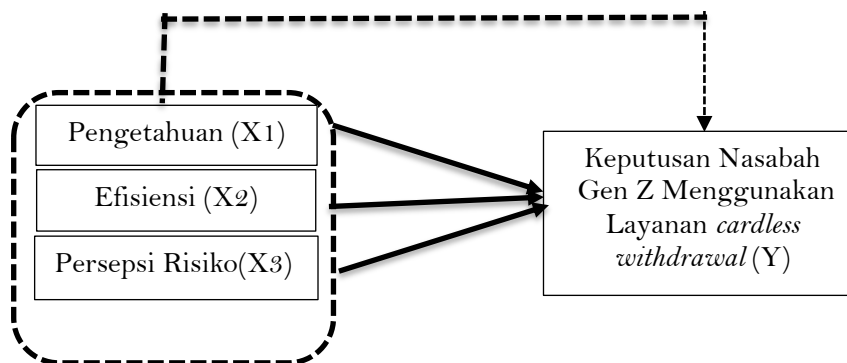
Keputusan Keputusan

Keputusan penggunaan merupakan bagian dari perilaku konsumen perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka (Arliyani & Vidyasari, 2022). 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.

Indikator keputusan penggunaan, antara lain meliputi :

- a. Pemilihan Produk
- b. Pemilihan Merk
- c. Waktu penggunaan
- d. Jumlah pembelian
- e. Metode pembayaran (Adam et al., 2024).

Diagram Konseptual dan Hipotesis Penelitian



Gambar 1 Kerangka Berpikir

- H1: Pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia.
- H2: Efisiensi berpengaruh terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia.
- H3: Persepsi Risiko berpengaruh terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia.
- H4: Pengetahuan, Efisiensi, dan Risiko berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang di dalamnya menggunakan banyak angka. Mulai dari proses pengumpulan data hingga penafsirannya. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah gen z di Bandar Lampung yang menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik tunai tanpa kartu) Bank Syariah Indonesia. Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Apabila populasi besar dan peneliti tidak akan untuk mengobservasi semua yang ada pada populasi. Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan *metode purposive sampling* dengan kriteria sampel :

- a. Generasi Z yang berdomisili di kota bandar lampung
- b. Pernah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu
- c. Usia 13-28 tahun

Pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui karena tidak tersedianya data resmi yang menunjukkan jumlah keseluruhan nasabah generasi z yang menggunakan layanan *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di wilayah Bandar Lampung. Apabila populasi penelitian tidak dapat diketahui jumlahnya secara pasti, maka pengambilan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *Lemeshow* (A'yuni & Chusumastuti, 2021). Dari hasil hitungan rumus didapatkan hasil sebesar 96,04 yang merupakan pecahan. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 96 responden. Sumber data dari penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner (angket). Kuesioner (angket) adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang diberikan kepada responden. Dalam menyebarkan kuesioner didukung dengan menggunakan *platform* yaitu *googleform* agar mempermudah responden menjawab. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *software* spss versi 25. Software ini memiliki kemampuan untuk mengatasi sampel kecil sehingga cocok untuk penelitian ini. Adapun uji-uji yang dilakukan yaitu: Uji Validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), Analisis Linier Berganda, uji hipotesis (uji T, uji F, uji koefisien determinasi).

Hasil dan Pembahasan

Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh, karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 2 Usia Responden

Kelompok Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase(%)
13-20 Tahun	5	5,2 %
21-28 Tahun	91	94,8 %

Sumber: olah data primer,2025

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia 13-20 tahun berjumlah 5 orang atau 5,2 %,berusia 21-28 tahun berjumlah 91 orang atau 94,8 %. Dengan demikian sebagian besar pada penelitian ini berusia 21-28 tahun dengan presentase 94,8 % responden.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 3 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase(%)
Laki-laki	34	35,4 %
Prempuan	62	64,9 %
Total	96	100%

Sumber: olah data primer,2025

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 responden atau 35,4 % dan jumlah responden perempuan sebanyak 62 responden atau 64,9 % dari total responden keseluruhan yaitu 96 responden. Maka dari itu, jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan jumlah responden laki-laki. Dari total jumlah responden tersebut yang diuji statistik berjumlah 96 responden.

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu data dapat dipercaya atau tidak. Instrumen yang valid dapat digunakan untuk melakukan pengukuran yang tepat. Syarat dan ketentuan dalam mengambil kesimpulan tersebut adalah:

- Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
- Instrumen tidak valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

Ketentuan rumus untuk mencari r_{tabel} dengan menggunakan rumus $df=N-2$, dimana N merupakan jumlah sampel penelitian. Dalam penelitian ini nilai df ditentukan dengan $96-2=94$, kemudian dilihat pada tabel distribusi r signifikansi 0,05 (*2-tailed*) pada angka 94 yang menghasilkan nilai r_{tabel} sebesar 0,206. Adapun hasil pengujian validitas setiap pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Pengetahuan	X1.1	0.681	0.206	Valid
	X1.2	0.769	0.206	Valid
	X1.3	0.755	0.206	Valid
	X1.4	0.766	0.206	Valid
Efisiensi	X2.1	0.661	0.206	Valid
	X2.2	0.792	0.206	Valid
	X2.3	0.679	0.206	Valid

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Persepsi Risiko	X2.4	0.741	0.206	Valid
	X2.5	0.826	0.206	Valid
	X3.1	0.673	0.206	Valid
	X3.2	0.709	0.206	Valid
	X3.3	0.785	0.206	Valid
	X3.4	0.798	0.206	Valid
Keputusan Nasabah	X3.5	0.693	0.206	Valid
	Y.1	0.764	0.206	Valid
	Y.2	0.749	0.206	Valid
	Y.3	0.695	0.206	Valid
	Y.4	0.624	0.206	Valid
	Y.5	0.666	0.206	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS,2025

Dari hasil uji validitas pada tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji validitas variabel dependen maupun independen menunjukkan bahwa R hitung masing-masing variabel melebihi nilai R tabel sebesar 0,2006. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item dalam instrumen angket kuesioner penelitian ini memenuhi persyaratan validitas serta dapat mengukur dengan tepat.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Instrumen yang memiliki dua pilihan jawaban dinyatakan reliabel jika nilai $r_i > r_t$. Kriteria uji reliabilitas adalah *Cronbach alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa reliabel, sebaliknya jika *Cronbach Alpha* < 0,60 maka disimpulkan bahwa tidak reliabel.. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas berdasarkan kuesioner penelitian yang telah diolah menggunakan *software SPSS*:

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
pengetahuan	0.727	Reliabel
Efisiensi	0.792	Reliabel
persepsi Risiko	0.780	Reliabel
keputusan Nasabah	0.740	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS,2025

Dari hasil uji reabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang ada dalam penelitian ini bersifat reliabel atau bisa diinterpretasikan bahwa seluruh variabel memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Adapun pengambilan keputusan uji normalitas ini menggunakan teknik *one Kolmogorov smirnov*. Data dinyatakan berdistribusi normal atau tidak ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Sig (*2-tailed*) > 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal
- b. Sig (*2-tailed*) < 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.67462872
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.031
	Negative	-.053
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil olah data SPSS,2025

Dari hasil uji normalitas pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi terhadap nilai residual (*Asymp.Sig (2- tailed)*) > 0,05 yakni memiliki nilai sebesar 0,200. Maka, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal dan telah memenuhi asumsi klasik.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Metode untuk menguji adanya multikolinieritas ini bisa dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Batas dari *tolerance value* > 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.721	1.387
	X2	.640	1.563
	X3	.610	1.640

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil olah data SPSS,2025

Dari hasil uji multikolinearitas yang tertera pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* pada variabel X1 sebesar 0,721, variabel X2 sebesar 0,640 dan variabel X3 sebesar 0,610. Kemudian untuk nilai VIF pada variabel X1 sebesar 1,387, pada variabel X2 sebesar 1,563 dan variabel X3 sebesar 1,640. Nilai *Tolerance* yang dihasilkan dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF yang dihasilkan kurang dari 10,0. Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antara variabel dependen dengan variabel independen yang berarti bahwa variabel memenuhi syarat dari analisis regresi.

3. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskrdastisitas. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika nilai *p-value* ≥ 0,05 maka H0 diterima, yang artinya tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai *p-value* ≤ 0,05 maka H0 ditolak yang artinya terdapat masalah heteroskedastisitas.

Tabel 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.047	1.755		.027	.979
	x1	.045	.100	.055	.452	.652
	x2	.082	.088	.120	.931	.354
	x3	-.131	.085	-.204	-1.545	.126

Sumber:

Hasil olah

data SPSS,2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas didapatkan hasil signifikansi variabel Pengetahuan (X1) sebesar 0,652, variabel Efisiensi (X2) sebesar 0,354 dan variabel Risiko (X3) sebesar 0,126. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi pada keseluruhan variabel independen penelitian ini lebih dari 0,05. Hal ini menyatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui arah serta seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan regresi linear berganda dengan program SPSS dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 9 Hasil Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.023	1.481		1.366	.175
	X1	.228	.085	.196	2.694	.008
	X2	.226	.074	.234	3.031	.003
	X3	.474	.072	.524	6.625	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil olah data SPSS,2025

Berdasarkan hasil tabel diatas, maka dapat dibentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

$$Y = 2,023 + 0,228X_1 + 0,226X_2 + 0,474X_3 + e$$

Dengan demikian, dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta diperoleh sebesar 2,023 yang artinya jika variabel Pengetahuan (X1), Efisiensi (X2) dan Persepsi Risiko (X3) dalam keadaan sama dengan 0, maka nilai variabel Keputusan Nasabah sebesar 2,023.
- b. Pada koefisien regresi variabel Pengetahuan (X1) diperoleh nilai sebesar 0,228 dengan arah koefisien positif. Hal ini menunjukkan jika variabel Pengetahuan (X1) mengalami kenaikan sebesar 1% dan variabel independen lain nilainya tetap, maka keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,228.

- c. Pada koefisien regresi variabel Efisiensi (X₂) diperoleh nilai sebesar 0,226 dengan arah koefisien positif. Hal ini menunjukkan jika variabel Efisiensi (X₂) mengalami kenaikan sebesar 1% dan variabel independen lain nilainya tetap, maka keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,226
- d. Pada koefisien regresi variabel Risiko (X₃) diperoleh nilai sebesar 0,474 dengan arah koefisien positif. Hal ini menunjukkan jika variabel Persepsi Risiko (X₃) mengalami kenaikan sebesar 1% dan variabel independen lain nilainya tetap, maka keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,474.

Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel independen secara parsial atau sendiri-sendiri memberikan atau menerangkan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji T dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ maka hipotesis diterima. Secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- c.

Tabel 10 Hasil Uji T Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.023	1.481		1.366	.175
	X ₁	.228	.085	.196	2.694	.008
	X ₂	.226	.074	.234	3.031	.003
	X ₃	.474	.072	.524	6.625	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2025

Berikut merupakan hasil interpretasi tabel uji t (parsial) antara variabel independent (X₁) Pengetahuan, efisiensi, dan risiko terhadap keputusan nasabah (Y).

Dari hasil uji t (parsial) pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Pengetahuan (X₁) sebesar $0,008 < 0,05$ (Tarf signifikan), sehingga keputusan yang diambil yakni H₀ ditolak dan H₁ diterima. Adapun jika dilihat berdasarkan thitung, Pengetahuan memiliki nilai t hitung $> t$ tabel ($2,694 > 1,986$) Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Pengetahuan (X₁) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah (Y).

Dari hasil uji t (parsial) pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Efisiensi (X₂) sebesar $0,003 < 0,05$ (Tarf signifikan), sehingga keputusan yang diambil yakni H₀ ditolak dan H₁ diterima. Adapun jika dilihat berdasarkan thitung, Pengetahuan memiliki nilai t hitung $> t$ tabel ($3,031 > 1,986$) Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Efisiensi (X₂) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah (Y).

Dari hasil uji t (parsial) pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Persepsi Risiko (X₃) sebesar $0,000 < 0,05$ (Tarf signifikan), sehingga keputusan yang diambil yakni H₀ ditolak dan H₁ diterima. Adapun jika dilihat berdasarkan thitung, Pengetahuan memiliki nilai t hitung $> t$ tabel ($6,625 > 1,986$) Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Persepsi Risiko (X₃) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah (Y).

2. Uji F

Uji Statistik F pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Uji F dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ maka hipotesis diterima. Secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

- 2) Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Secara simultan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 3)

Tabel 11 Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	491.584	3	163.861	56.585	.000 ^b
	Residual	266.416	92	2.896		
	Total	758.000	95			

- a. Dependent Variable: Y
 - b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2
- Sumber: Hasil olah data SPSS,2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil f_{hitung} sebesar 56.585 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan untuk nilai F_{tabel} pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 2,704. Dengan demikian diketahui nilai f_{hitung} sebesar 56.585 > 2,704 F_{tabel} dan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga keputusan yang diambil yakni H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independent yakni variabel pengetahuan,efisiensi dan persepsi risiko secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan mempengaruhi variabel keputusan nasabah.

Uji Koefisien Determinasi (R)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol sampai satu (0-1). Hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.649	.637	1.702

- a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2
- Sumber: Hasil olah data SPSS,2025

Berdasarkan tabel di atas hasil uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,649 atau 64,9%. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen (Pengetahuan,Efisiensi,Persepsi Risiko) dalam mempengaruhi variabel dependen (Keputusan nasabah) sebesar 64,9%, sedangkan sisanya 35,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan, diperoleh nilai T hitung pada variabel pengetahuan terhadap keputusan nasabah sebesar 2,694 lebih besar dari nilai T tabel sebesar 1,986 dan besarnya nilai signifikasinya yaitu 0,008 < 0,05. Dengan hasil tersebut berarti hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia. Pengetahuan menjadi salah satu variabel yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan *cardless withdrawal*. Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan) dan *Perceived*

Usefulness (persepsi kegunaan). Nasabah yang memiliki pengetahuan lebih baik mengenai cara penggunaan, manfaat, dan fitur layanan akan menilai suatu layanan tersebut lebih mudah digunakan serta lebih bermanfaat.

Hasil tersebut diperkuat dengan penelitian Nada Fajriastuti dan Ady Arman dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan *Cardless Withdrawal*” yang menyatakan bahwa variabel pengetahuan bahwa secara parsial pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal*. Artinya apabila pengetahuan seseorang semakin baik maka akan semakin baik pula minat dalam menggunakan layanan *Cardless Withdrawal* (Fajriastuti & Arman, 2022).

Pengaruh efisiensi terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan, diperoleh nilai T hitung pada variabel efisiensi terhadap keputusan nasabah sebesar 3,031 lebih besar dari nilai T tabel sebesar 1,986 dan besarnya nilai signifikasinya yaitu $0,003 < 0,05$. Dengan hasil tersebut berarti hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel efisiensi berpengaruh terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia. Efisiensi menjadi salah satu variabel yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *cardless withdrawal*. Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan). Efisiensi layanan seperti menghemat waktu, kemudahan proses transaksi dan fleksibilitas tanpa harus membawa kartu ATM dalam transaksi secara langsung meningkatkan *Perceived Usefulness*. Jika seseorang nasabah merasa bahwa suatu layanan perbankan memberikan kecepatan dalam transaksi maka seseorang akan cenderung menggunakannya.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian Jefry Gasperz dan Olive Lidia Lekatompessy dengan judul “Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Mandiri” yang menyatakan bahwa variabel Efisiensi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Mandiri. Hal tersebut dapat diakibatkan dapat meningkatkan efektivitas dalam pekerjaan, serta dapat mempersingkat waktu dalam melakukan proses transaksi tarik tunai (Jefry Gasperz & Lekatompessy, 2024).

Pengaruh persepsi risiko terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan, diperoleh nilai T hitung pada variabel pengetahuan terhadap keputusan nasabah sebesar 6,625 lebih besar dari nilai T tabel sebesar 1,986 dan besarnya nilai signifikasinya yaitu $0,000 < 0,05$. Dengan hasil tersebut berarti hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi risiko berpengaruh terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia. Persepsi Risiko menjadi salah satu variabel yang mempengaruhi nasabah dalam mempertimbangkan keputusan menggunakan layanan *cardless withdrawal*. Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan). Persepsi risiko merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan suatu layanan. Semakin rendah tingkat risiko yang dirasakan oleh para pengguna, semakin tinggi tingkat penerimaan terhadap layanan *cardless withdrawal*. Hal ini berarti bahwa ketika nasabah merasa layanan tersebut aman dan risiko dapat dikendalikan, maka faktor *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* meningkat, sehingga mendorong keputusan penggunaan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung teori TAM yang menjelaskan bahwa faktor eksternal seperti persepsi risiko berperan penting dalam penerimaan teknologi.

Hasil tersebut didukung oleh penelitian Adam, Budi Wahono, Mohamad Bastomi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan BRI *Mobile* (BRImo) (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang)” menyatakan dalam hasil pengujian parsial sebelumnya, didapati bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan (Adam et al., 2024).

Pengaruh pengetahuan,efisiensi,dan persepsi risiko secara simultan terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia.

Dari hasil uji simultan (Uji F) pada tabel, dapat diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar $56.585 > 2,704$ Ftabel dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independent yakni variabel pengetahuan,efisiensi dan persepsi risiko secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan mempengaruhi variabel keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia. Keputusan menggunakan layanan berhubungan dengan *Behavioral Intention*. Dalam teori TAM, niat (*intention*) yang kuat biasanya berujung pada tindakan nyata (*actual use*). Keputusan nasabah untuk menggunakan layanan *cardless withdrawal* dipengaruhi oleh pengetahuan,risiko,dan efisiensi waktu yang ditawarkan oleh layanan tersebut. Dengan mempertimbangkan manfaat tersebut, nasabah yang memiliki pilihan untuk memutuskan memilih layanan *cardless withdrawal* sebagai alternatif modern dalam bertransaksi.

Hasil tersebut didukung oleh penelitian Aditya Dwi Prayoga dan Darna dengan judul “Analisis Pengaruh Keamanan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Cardless Withdrawal BSI” yang menyatakan hasil dari pengujian variabel Keamanan dan Risiko menyatakan bahwa secara simultan Keamanan dan Risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Cardless Withdrawal*. Hal ini menunjukkan apabila keamanan dan Risiko semakin baik maka semakin banyak juga pengguna yang memutuskan untuk menggunakan *Cardless Withdrawal* BSI (Prayoga, 2023).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data serta pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa Variabel pengetahuan (x1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan nasabah mengenai layanan *cardless withdrawal*, maka semakin besar pula kemungkinan nasabah Generasi Z untuk memutuskan menggunakan layanan tersebut. Selanjutnya Variabel efisiensi (x2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa efisiensi layanan, baik dari segi waktu, kemudahan proses, maupun fleksibilitas penggunaan tanpa kartu ATM, secara nyata memengaruhi keputusan nasabah Generasi Z untuk menggunakan layanan *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung. Selanjutnya Variabel persepsi risiko (x3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap keputusan nasabah Generasi Z dalam menggunakan layanan *cardless withdrawal* pada Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung. Dengan demikian, semakin rendah risiko yang dirasakan nasabah, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Kesimpulan terakhir Variabel pengetahuan,efisiensi,persepsi risiko berpengaruh simultan terhadap keputusan nasabah Gen Z menggunakan layanan *cardless withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Bank Syariah Indonesia. Ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan merupakan hasil dari kombinasi pemahaman nasabah terhadap layanan, tingkat efisiensi yang dirasakan dalam penggunaannya, serta persepsi terhadap risiko yang mungkin timbul dari transaksi.

Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada nasabah Generasi Z Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke wilayah lain. Kedua, penelitian ini hanya mengkaji tiga variabel, yaitu pengetahuan, efisiensi, dan persepsi risiko, sehingga belum mencakup faktor lain yang mungkin mempengaruhi keputusan penggunaan layanan. Ketiga, data diperoleh melalui kuesioner sehingga bergantung pada persepsi responden dan berpotensi menimbulkan bias subjektivitas. Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat saran yang diberikan oleh penulis bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu Bank Syariah Indonesia harus meningkatkan edukasi dan promosi tentang layanan *Cardless Withdrawal*. Bank Syariah Indonesia dapat mengadakan edukasi dan promosi secara digital terkait layanan *Cardless*

Withdrawal, baik melalui iklan di media sosial seperti Instagram, TikTok, dan YouTube karena Gen Z merupakan kelompok yang sangat terhubung dengan teknologi dan dunia digital. Selain itu juga Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan ketersediaan dan kemudahan akses ATM di berbagai lokasi strategis serta memastikan seluruh ATM yang mendukung layanan *Cardless Withdrawal* agar berfungsi dengan optimal dan responsif hal ini sangat penting untuk kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Saran yang terakhir bagi Bank Syariah Indonesia yaitu mengevaluasi aplikasi *mobile banking* agar lebih bisa mendukung transaksi tarik tunai tanpa kartu. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat mempertimbangkan perluasan variabel dalam model penelitian, seperti faktor sosial atau pengaruh teman sebaya (*peer influence*). Hal ini penting karena Gen Z sering kali dipengaruhi oleh lingkungan sosial dan media sosial dalam mengambil keputusan. Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan dengan pendekatan yang lebih mendalam, misalnya melalui metode campuran antara kuantitatif dan kualitatif.

Referensi

- A'yuni, S. G., & Chusumastuti, D. (2021). Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi Pengaruh User Interface Aplikasi Shopee Terhadap Minat Beli Masyarakat Effect User Interface Application Shopee To Buying Interest. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*, 5(1), 45–54.
- Adam, Wahono, B., & Bustomi, M. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRImo) (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang) (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang). *e-jurnal riset manajemen*, 13(01), 864–875.
- Angela Deananda Putri Budiastuti, & Muid, D. (2021). Analisis Faktor-faktor Pengaruh Minat Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis E-Commerce Pada Aplikasi Shopee Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 9, 1–10.
- Annas, S. (2021). *Nasabah BSI di Kudus Jadi Korban Skimming ATM, Ramai-Ramai Lapor ke Bank*. Suaramerdeka.com. <https://share.google/L9AZ0kV6PjOIy73cj>
- Arliyani, E., & Vidyasari, R. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Keamanan dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan antara Kartu ATM dan Cardless Mobile Banking BCA. *Prosiding SNAM PNJ*.
- Bankbsi.co.id. (2024). *Digital Banking Dinilai OPTimal, BSI Raih Penghargaan Best Digital Bank*. bankbsi.co.id.
- Bca.co.id. (2022). *Apa Itu Skimming? Pengertian dan Cara Menghindarinya*. Bca.co.id.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dorwi, M. I., Makatita, R. F., & Ballo, F. W. (2024). Implementasi Penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BRI Mobile pada Masyarakat di Kota Kupang. *Journal of Business Finance and Economic (JBFE)*, 5, 2. <https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jbfe>
- Fajriastuti, N., & Arman, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal. *Prosiding SNAM PNJ*.
- Hartanti, Z. P., & Ridwan. (2025). Literasi Keuangan, Efisiensi, dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Cardless Withdrawal pada Nasabah BSI Kudus. *JEBISKU: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus*, 3(3), 286–297.
- Jefry Gasperz, & Lekatompessy, O. L. (2024). Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Mandiri. *Edunomika*, 08(04), 1–19.
- Lahur, M. F. (2022). *Tips Hindari Skimming di mesin ATM: Tarik Tunai Nirkartu*. Tempo.Co.
- Mauliya, S., & Hasanah, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Return terhadap Minat Masyarakat Berinvestasi pada Fintech Lending Syariah. *Prosiding SNAM PNJ*.
- Molana, D. H. (2022). *Polisi: Ada 239 Nasabah Bank Sumut Jadi Korban Skimming*. Detik.com. <https://share.google/29IMGgN1Ios2zXrHV>
- Nurdien, F. G., & Galuh, A. K. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan dan Literasi Digital Terhadap Preferensi Menggunakan Qris BSI Mobile (Studi Kasus Gen z di Kota Malang). *Islamic Economic*

- And Finance In Focus*, 2(4), 588–601.
- Pardiana, E. (2022). *Diskriminus: Pelaku Skimming Incar Atm Bank Lampung Karena Respon Lambat*. Kabar Siger.com.
- Prayoga, A. D. (2023). Analisis Pengaruh Keamanan Dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Cardless Withdrawal BSI. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, 3, 1–6.
- Rika Akana Putri, & Suastrini, F. (2025). Pengaruh Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu dan Fitur Qris Pada Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Efisiensi Bertransaksi Nasabah Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2021-2023. *Nusantara Hasana Journal*, 4(9), 167–175.
- Rosanti, N. (2024a). *Bank Digital Generasi Z dan Inovasi Perbankan* (Nomor Juni). Cv.Aa.Rizky.
- Rosanti, N. (2024b). *BANK DIGITAL Generasi Z dan Inovasi Perbankan*. CV.AA.RIZKY.
- Sari, N. A., & Amirya, M. (2024). Determinan Niat Kalangan Gen z Terhadap Penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu. *Telaah Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan*, 2(4), 606–621.
- Sitompul, E. P., & Santoso, S. (2021). Analisis Penggunaan Fasilitas Tarik Tunai Saldo Melalui ATM XXX Dengan Mekanisme Tarik Tunai Tanpa Kartu di Jakarta. *jurnal distribusi*, 9(2), 221–236.
- Tarigan, D., & Hartomo, K. D. (2022). Evaluasi Keamanan Fitur Tarik Tunai Cardless pada Aplikasi BRImo Menggunakan PIECES. *jurnal teknologi informasi*, 19(2), 153–166.
- Zathu Restie Utamie, & Selvina, M. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, E-Service Quality, dan Jaminan Rasa Aman Terhadap Minat Menggunakan Fintech Peer to Peer Lending Syariah Pada Generasi Milenial di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(2), 456–473. <https://doi.org/10.54396/qlb.v5i2.1565>
- Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., & Liu, D. (2020). A study on factors affecting service quality and loyalty intention in mobile banking. *Elsevier*, 0–22.