ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Analisis Pemahaman Pengguna Fitur Cardless Withdrawal Pada BSI Mobile Banking Dalam Transaksi Tarik Tunai (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi"** disusun oleh **Khairimatulhusna** Nim **3321197** jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negri Sjech M.Djamil Djambek Bukitinggi.

Penelitian ini di latar belakangi oleh kurangnys tingkat pemahaman mahasiswa perbankan syariah UIN Bukittinggi terhadap fitur *cardless withdrawal* pada BSI mobile banking dalam transaksi tarik tunai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman mahasiswa perbankan syariah UIN Bukittinggi terhadap fitur cardless withdrawal pada BSI mobile banking dalam transaksi tarik tunai.

Penelitian yang penulis lakukan adalah dengan metode kualitatif, sumber data yang penulis ambil dari data primer. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang diperoleh yaitu dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa Pemahaman dan Tingkat Penggunaan: 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. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*): 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. Kesesuaian (*Compatibility*): *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. Kerumitan (*Complexity*): 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. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*): 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. Kemampuan Diamati (*Observability*): 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.

Kata Kunci: *Pemahaman, Fitur Cardless Withdrawal, BSI Mobile Banking*