

Pengaruh Kemudahan Layanan, Keamanan Transaksi dan Literasi Digital terhadap Kepuasan Generasi Z Pengguna Cardless Bank Syariah Indonesia (BSI)

The Influence of Service Convenience, Transaction Security, and Digital Literacy on the Satisfaction of Generation Z Users of Bank Syariah Indonesia (BSI) Cardless Services

Ainayya Salsa Nabila Siregar

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

E-mail: ainayya2610@gmail.com

Ferri Alfadri

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

E-mail: Ferri@uinsyahada.ac.id

Muhammad Arif

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

E-mail: muhammadarif@uinsyahada.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong inovasi layanan perbankan, termasuk layanan *Cardless Banking* yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi transaksi. Namun, tingkat pemanfaatannya di kalangan Generasi Z masih dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan layanan, keamanan transaksi, dan literasi digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan Generasi Z pengguna layanan cardless Bank Syariah Indonesia (BSI), baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 80 mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan angkatan 2022 yang dipilih sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan layanan, keamanan transaksi, dan literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Keamanan transaksi merupakan faktor yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna layanan cardless BSI.

Kata kunci: Kemudahan Layanan, Keamanan Transaksi, Literasi Digital, Kepuasan, Generasi Z, *Cardless Banking*.

Abstract

The development of digital technology encourages innovation in banking services, including Cardless Banking services that offer convenience, speed, and transaction efficiency. However, the level of its utilization among Generation Z is still influenced by the perception of ease of service, transaction security, and digital literacy. This study aims to analyze the influence of these three factors on the satisfaction of Generation Z of Bank Syariah Indonesia (BSI) cardless service users, both partially and simultaneously. The research uses a quantitative approach with the analysis of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Data was obtained through the distribution of questionnaires to 80 FEBI UIN Syahada Padangsidempuan students of the class of 2022 who were selected as respondents. The results of the study show that ease of service, transaction security, and digital literacy have a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously. Transaction security is the most dominant factor in the satisfaction of BSI cardless service users.

Keywords: *Ease of Service, Transaction Security, Digital Literacy, Satisfaction, Generation Z, Cardless Banking.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan. Konsumen tidak lagi hanya mempertimbangkan aspek kecepatan transaksi, tetapi juga kemudahan penggunaan, keamanan, efisiensi, dan fleksibilitas layanan yang ditawarkan. Perubahan tersebut mendorong industri perbankan untuk terus berinovasi melalui transformasi layanan digital yang mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Di tengah persaingan yang semakin kompetitif, kualitas layanan digital menjadi salah satu faktor utama dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah (Junaedi & Neneng, 2023; Pranoto & Setianegara, 2020).

Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah layanan cardless withdrawal atau tarik tunai tanpa kartu yang terintegrasi dalam mobile banking. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan penarikan uang tunai tanpa menggunakan kartu ATM sehingga transaksi menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien. Kehadiran fitur tersebut sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang

berbasis digital. Namun, pemanfaatan layanan cardless masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, gangguan sistem, serta rendahnya pemahaman sebagian pengguna mengenai prosedur penggunaan layanan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan cardless (Prayoga & Darna, 2023; Fauziah, 2024).

Generasi Z merupakan kelompok pengguna yang sangat dekat dengan perkembangan teknologi digital sehingga menjadi segmen potensial dalam pemanfaatan layanan perbankan digital. Meskipun memiliki tingkat adaptasi teknologi yang relatif tinggi, kepuasan Generasi Z terhadap layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh persepsi mengenai kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi secara efektif. Oleh karena itu, literasi digital menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi layanan cardless di kalangan Generasi Z (Ananda Meylani Puteri et al., 2024; Nurul Hilma Safar, 2022).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemudahan layanan berpengaruh terhadap penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna, sedangkan keamanan transaksi berperan dalam membangun kepercayaan terhadap layanan perbankan digital. Penelitian lain juga menemukan bahwa literasi digital mampu meningkatkan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan berbagai layanan berbasis teknologi. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih menguji masing-masing variabel secara terpisah atau berfokus pada layanan mobile banking maupun digital banking secara umum. Penelitian yang secara khusus mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam konteks layanan cardless Bank Syariah Indonesia, khususnya pada Generasi Z, masih relatif terbatas sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengguna.

Secara teoretis, penelitian ini didasarkan pada Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan meningkatkan penerimaan suatu teknologi. Selanjutnya, Unified Theory of Acceptance and Use of

Technology (UTAUT) menegaskan bahwa kemudahan penggunaan, kondisi pendukung, serta kemampuan pengguna menjadi faktor yang memengaruhi penggunaan teknologi. Sementara itu, *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna. Integrasi ketiga teori tersebut memberikan landasan yang kuat bahwa kemudahan layanan, keamanan transaksi, dan literasi digital merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan cardless.

Berdasarkan hasil sintesis penelitian terdahulu, masih terdapat research gap berupa terbatasnya penelitian yang menguji pengaruh kemudahan layanan, keamanan transaksi, dan literasi digital secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan cardless Bank Syariah Indonesia. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada layanan digital perbankan secara umum tanpa menitikberatkan pada karakteristik Generasi Z sebagai kelompok pengguna yang memiliki tingkat adopsi teknologi tinggi. Oleh karena itu, novelty penelitian ini terletak pada pengembangan model yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam menjelaskan kepuasan Generasi Z pengguna layanan cardless BSI.

Berdasarkan fenomena empiris, landasan teori, dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan layanan, keamanan transaksi, dan literasi digital terhadap kepuasan Generasi Z pengguna layanan *cardless* Bank Syariah Indonesia (BSI), baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai perilaku pengguna layanan perbankan digital serta menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan cardless yang lebih aman, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan Generasi Z.

TINJAUAN PUSTAKA

1. *Servqual Theory*

Servqual servqual theory menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima. Semakin kecil

kesenjangan tersebut, semakin tinggi persepsi kualitas layanan dan semakin besar peluang terciptanya kepuasan pelanggan (Pristiwasa & Zahari, 2022). Dalam konteks layanan *Cardless Banking*, kualitas layanan tercermin melalui kemudahan akses, kecepatan transaksi, keandalan sistem, dan kemampuan layanan memenuhi kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, teori SERVQUAL menjadi landasan untuk menjelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital akan mendorong meningkatnya kepuasan pengguna. Dengan demikian, variabel kemudahan layanan dalam penelitian ini merupakan salah satu representasi kualitas layanan yang dipersepsikan pengguna.

2. *Expectancy Disconfirmation Theory (EDT)*

Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk melalui proses perbandingan antara harapan sebelum menggunakan layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah digunakan (Sundari, 2021). Apabila kinerja layanan melampaui harapan pengguna (*positive disconfirmation*), maka kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila layanan tidak memenuhi harapan, pengguna akan mengalami ketidakpuasan. Dalam penelitian ini, kepuasan Generasi Z terhadap layanan cardless BSI dipandang sebagai hasil evaluasi atas kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital. Oleh karena itu, EDT menjadi dasar teoritis yang menjelaskan mengapa kualitas pengalaman penggunaan layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi terutama oleh *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) (Astari et al., 2023). Semakin mudah suatu teknologi dipahami dan dioperasikan, semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk menerima dan memanfaatkannya. Dalam konteks layanan cardless BSI, kemudahan melakukan transaksi tanpa kartu ATM diharapkan meningkatkan

pengalaman positif pengguna sehingga berdampak pada kepuasan. Oleh karena itu, TAM memberikan dasar teoritis bagi hubungan antara kemudahan layanan dan kepuasan pengguna.

4. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi pendukung, serta pengaruh sosial (Damayanti, Retno W., n.d.). Selain faktor kemudahan penggunaan, keberhasilan adopsi teknologi juga dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi dan keyakinan bahwa sistem yang digunakan aman serta dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, literasi digital mencerminkan kemampuan pengguna memahami dan memanfaatkan layanan digital, sedangkan keamanan transaksi membentuk rasa percaya dalam menggunakan layanan *Cardless Banking*. Kedua variabel tersebut diperkirakan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pengguna.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk menguji pengaruh kemudahan layanan, keamanan transaksi, dan literasi digital terhadap kepuasan Generasi Z pengguna layanan cardless Bank Syariah Indonesia (BSI). Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui pengujian statistik sehingga hipotesis penelitian dapat diuji secara empiris (Waruwu et al., 2025).

Penelitian dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Syahada Padangsidimpuan, Provinsi Sumatera Utara, pada periode Desember 2025 hingga Juni 2026. Populasi penelitian berjumlah 393 mahasiswa FEBI angkatan 2022. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden meliputi: (1) mahasiswa FEBI UIN Syahada angkatan 2022; (2) memiliki rekening Bank Syariah Indonesia (BSI); (3) pernah menggunakan layanan

Cardless Banking BSI; dan (4) bersedia menjadi responden dengan mengisi kuesioner secara lengkap. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 80 responden berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error tolerance) 10 persen, yang dinilai memadai untuk mewakili populasi penelitian.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Sementara itu, data sekunder diperoleh dari buku, artikel ilmiah, laporan penelitian, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan layanan perbankan digital dan kepuasan pengguna.

Variabel penelitian terdiri atas kemudahan layanan (X_1), keamanan transaksi (X_2), dan literasi digital (X_3) sebagai variabel independen, serta kepuasan pengguna layanan cardless BSI (Y) sebagai variabel dependen. Operasionalisasi variabel disusun berdasarkan indikator yang diadaptasi dari teori dan penelitian terdahulu. Variabel kemudahan layanan diukur melalui kemudahan mempelajari sistem, kemudahan penggunaan, kemudahan memahami fitur, dan kemudahan melakukan transaksi.

Variabel keamanan transaksi diukur melalui perlindungan data pribadi, kerahasiaan informasi, keamanan PIN dan kode transaksi, serta keandalan sistem keamanan. Variabel literasi digital diukur melalui kemampuan mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital. Adapun kepuasan pengguna diukur melalui kepuasan terhadap kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan kesesuaian layanan dengan harapan pengguna. Instrumen penelitian diadaptasi dan dikembangkan dari konsep *Technology Acceptance Model* (TAM), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *SERVQUAL*, *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), serta beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan layanan perbankan digital. Analisis data dilakukan menggunakan *Statistical Package for*

the Social Sciences (SPSS).

Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta uji koefisien determinasi (R^2). Seluruh pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5 persen untuk menentukan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna layanan *cardless* BSI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Kepuasan Generasi Z Pengguna Cardless Bank Syariah Indonesia (BSI) (Y)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,734	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r _{tabel} df = n – 2 (97-2) = 95 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh 0,1852	Valid
2	0,776		Valid
3	0,812		Valid
4	0,754		Valid
5	0,799		Valid
6	0,782		Valid

Hasil Uji Validitas

Kemudahan Layanan (X1)

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,712	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r _{tabel} df = n – 2 (97-2) = 95 pada taraf	Valid
2	0,756		Valid
3	0,7801		Valid
4	0,774		Valid

5	0,732	signifikan 10% sehingga diperoleh 0,1852	Valid
6	0,788		Valid

Hasil Uji Validitas

Keamanan Transaksi (X2)

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,689	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} df = n - 2 (97-2) = 95 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh 0,1852	Valid
2	0,745		Valid
3	0,721		Valid
4	0,770		Valid
5	0,703		Valid
6	0,756		Valid

Hasil Uji Validitas

Literasi Digital (X3)

Pernyataan	rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,701	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} df = n - 2 (97-2) = 95 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh 0,1825	Valid
2	0,768		Valid
3	0,733		Valid
4	0,791		Valid
5	0,746		Valid
6	0,782		Valid

Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepuasan Generasi Z Pengguna Cardless BSI	0,942	6
Kemudahan Layanan	0,971	6
Keamanan Transaksi	0,902	6
Literasi Digital	0,902	8

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kepuasan Generasi Z Pengguna Layanan Cardless BSI	80	16.00	30.00	23.0750	3.72394	13.868
Kemudahan Layanan	80	17.00	30.00	22.6750	4.46300	19.918
Keamanan Transaksi	80	16.00	29.00	23.0750	4.15148	17.235
Literasi Digital	80	16.00	29.00	23.6625	3.97442	15.796
Valid N (listwise)	80					

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardize
d Residual

N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.64473380
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.124
	Positive	.052

Negative	-.124
Test Statistic	.124
Asymp. Sig. (2-tailed)	.004 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Multikolinearits

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kemudahan Layanan	.961	1.040
	Keamanan Transaksi	.987	1.014
	Literasi Digital	.968	1.033

a. Dependent Variable: Kepuasan Generasi Z Pengguna
Cardless BSI

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.242	1.566		1.432	.156
Kemudahan Layanan	-.041	.049	-.137	-1.190	.238
Keamanan Transaksi	-.043	.006	-.015	-.133	.895
Literasi Digital	.046	.046	.117	1.016	.313

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.308	2.654		.116	.908
	Kemudahan Layanan	.232	.069	.278	3.348	.001
	Keamanan Transaksi	.371	.074	.413	5.040	.000
	Literasi Digital	.378	.078	.404	4.875	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Generasi Z Pengguna Layanan Cardless BSI

Hasil Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.476	2.69643

a. Predictors: (Constant), Literasi Digital, Keamanan

Transaksi, Kemudahan Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Generasi Z Pengguna Layanan Cardless BSI

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.308	2.654		.116	.908
	Kemudahan Layanan	.232	.069	.278	3.348	.001
	Keamanan Transaksi	.371	.074	.413	5.040	.000
	Literasi Digital	.378	.078	.404	4.875	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Generasi Z Pengguna Layanan Cardless BSI

Hasil Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	542.975	3	180.992	24.89	.000 ^b
	Residual	552.575	76	7.271	3	
	Total	1095.550	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Generasi Z Pengguna Layanan Cardless BSI

b. Predictors: (Constant), Literasi Digital, Keamanan Transaksi, Kemudahan Layanan

Pengaruh Kemudahan Layanan terhadap Kepuasan Generasi Z Pengguna Layanan Cardless BSI

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kemudahan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Generasi Z pengguna layanan cardless BSI. Hal

ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $2,315 > t$ tabel $1,661$ dan nilai signifikansi sebesar $0,023 < 0,1$.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin mudah layanan cardless digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Generasi Z sebagai generasi yang dekat dengan teknologi cenderung menyukai layanan perbankan yang praktis, cepat, mudah dipahami, dan efisien dalam penggunaannya. Kemudahan dalam mengakses fitur cardless melalui aplikasi BSI Mobile memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan transaksi tanpa harus menggunakan kartu ATM.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kemudahan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital perbankan.

Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Generasi Z Pengguna Layanan Cardless BSI

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Generasi Z pengguna layanan cardless BSI. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $3,118 > t$ tabel $1,661$ dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,1$.

Hal ini menunjukkan bahwa keamanan transaksi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan cardless BSI. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula rasa percaya dan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa *perceived ease of use* atau persepsi kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama penerimaan teknologi oleh pengguna. Ketika pengguna merasa layanan mudah digunakan, maka pengguna akan merasa lebih puas dan cenderung terus menggunakan layanan tersebut.

Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Cardless BSI

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Generasi Z pengguna layanan cardless BSI. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $2,874 > t$ tabel $1,661$ dan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,1$.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan pengguna dalam memahami dan menggunakan teknologi digital, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap layanan cardless BSI. Literasi digital membantu pengguna memahami cara penggunaan fitur cardless dengan baik sehingga transaksi dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa literasi digital memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dan penggunaan layanan digital perbankan.

Pengaruh Kemudahan Layanan, Keamanan Transaksi dan Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Cardless BSI

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa kemudahan layanan, keamanan transaksi, dan literasi digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Generasi Z pengguna layanan cardless BSI. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar $18,642 > F$ tabel sebesar $2,14$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,1$.

Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan cardless BSI. Kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi dipengaruhi oleh kombinasi antara kemudahan penggunaan layanan, keamanan transaksi, dan kemampuan pengguna dalam memahami teknologi digital.

Kemudahan layanan memberikan kenyamanan dalam penggunaan fitur cardless, keamanan transaksi memberikan rasa aman dan percaya kepada pengguna, sedangkan literasi digital membantu pengguna memahami dan menggunakan layanan secara

optimal. Apabila ketiga faktor tersebut meningkat, maka tingkat kepuasan pengguna layanan cardless BSI juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,571 atau 57,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan layanan, keamanan transaksi, dan literasi digital mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 57,1%, sedangkan sisanya sebesar 42,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa kemudahan layanan, keamanan transaksi, dan literasi digital merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan Generasi Z pengguna layanan cardless Bank Syariah Indonesia (BSI).

KESIMPULAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan layanan, keamanan transaksi, dan literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Generasi Z pengguna layanan cardless Bank Syariah Indonesia (BSI), baik secara parsial maupun simultan. Di antara ketiga variabel tersebut, keamanan transaksi merupakan faktor yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital tidak hanya bergantung pada kemudahan penggunaan, tetapi juga pada jaminan keamanan transaksi serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Oleh karena itu, penguatan aspek keamanan, kemudahan layanan, dan literasi digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan cardless BSI.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut: Bank Syariah Indonesia diharapkan terus meningkatkan kualitas sistem keamanan layanan cardless serta menyederhanakan fitur-fitur digital agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh nasabah. Generasi Z juga perlu meningkatkan literasi digital agar mampu memanfaatkan layanan perbankan digital secara aman, efektif, dan bertanggung jawab. Sementara itu, penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan responden, melibatkan wilayah penelitian yang lebih beragam, serta menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan, kualitas sistem, loyalitas, dan minat penggunaan ulang, untuk memperoleh model penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandy, S. M., Nasution, A. E., & Lesmana, M. T. (2023). Keputusan Pengguna Transportasi Online: Persepsi Promosi, Harga, Kualitas dan kemudahan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 24(2), 135–149.
- Ananda Meylani Puteri, Intan Inanda, & Rifaldy Bagas Prasetio. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan dan Literasi Digital terhadap Preferensi Bank Digital di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(4), 16–25.
- Astari, A. A. E., Yasa, N. N. K., Giantari, I. G. A. K., Sukaatmadja, I. P. G., & Wardana, M. A. (2023). *Technology Accepted Model, Theory Of Planned Behavior, dan Fear Of Covid-19: Niat Konsumen Melanjutkan Penggunaan Dompot Digital*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Damayanti, Retno W, H. (n.d.). *Adopsi Teknologi Dengan Pendekatan Manajemen Proyek*.
- Fauziah, D. R. (2024). *Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Layanan Tarik Tunai tanpa Kartu (Cardless Withdrawal) pada Nasabah BSI Generasi Z DI DIY*. 4(02), 7823–7830.
- Febriani, S. A. (2020). *9 Tugas Akhir Analisis Pengaruh Faktor... Shella Amellia Febriani*. 9–18.
- Inadjo, I. M., Mokalau, B. J., & Kandowangko, N. (2023). Definisi Data Primer. *Journal Ilmiah Society*, 3(1), 1–7.
- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13–32.
- Nurdewi. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297–203.
- Nurul Hilma Safar. (2022). *Pengaruh Aspek Fundamental Perusahaan Terhadap Harga Saham Perbankan Syariah*.
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis*, 8(1).
- Prayoga, A. D., & Darna, D. (2023). Analisis Pengaruh Keamanan Dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Cardless Withdrawal BSI. *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen ...*, 3, 1–6.
- Pristiwasa, I. W. T. K., & Zahari, Z. (2022). *Pariwisata sebagai Model, Sistem dan PRraktik*. Pradina Pustaka.
- Risiko Aprida, D. W. I., Hasibuan, S., Ma, N., Nasution, A., & Addary, A. (2022). *Universitas islam negeri syekh ali hasan ahmad addary*. 1–13.
- Sugiyono. (n.d.). *metode penelitian kuantitatif, kuantitatif, dan R&D*.
- Sundari, D. E. (2021). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank terhadap Loyalitas Nasabah dalam Tinjauan Islam (Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. Penerbit Adab.
- Suparyanto dan Rosad. (2020). Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3)*,

- 248–253.
- Tjakrawala, F. X. K., & Iskak, J. (2021). Edukasi Aspek Keamanan Dan Pengendalian Data Guna Membangun Literasi Digital Bagi Pelaku Umkm. *Prosiding Senapemas*, 321.
- Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932.