

Frefensi Generasi Milenial Terhadap Teknologi Pelayanan Perbankan Tanpa Kartu Utuk Penarikan Tunai

Pandapotan Ritonga

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
pandapotanritonga@umsu.ac.id

Khairunnisa Harahap

Universitas Negeri Medan
khairunnisaharahap@unimed.ac.id

Nurlaila

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
nurlaila@uinsu.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.30596/13179>

ABSTRACT

This study aims to see how the millennial generation has a preference for cardless technology rather than cards for cash withdrawals. Cardless cash technology provides a solution that is an improvement over traditional forms of remittance. This study explores the factors that influence the preference for cardless cash over cards using the Extended Technology Accepted Model (TAM). The research method was carried out using a cross-sectional survey used to collect both data through a questionnaire whose samples were taken from students at several universities in Indonesia who use banking services as the millennial generation. This study uses Regression Analysis with 140 respondents who are customers of one of BRI, Mandiri and BNI banks. The distribution of questionnaires in this study used a convenience sampling technique that was processed with SPSS. The results of this study indicate that the millennial generation prefers cash withdrawals without a card because of the convenience rather than using a card rather than the ease of use, customer trust, or perceived security. This research contributes to showing that banking services to access cash by reducing customer contact at ATMs. It highlights the main factors influencing customer preference for using cardless cash technology at ATMs, helping banks deploy the latest technology used to provide existing financial instruments.

Keyword: *Cardless technology, Automated Teller Machines (ATM), TAM • Banking • Customer Preference*

Cara Sitasi : Pandapotan, R., Harahap, K., Nurlaila, N. (2023). j Frefensi Generasi Milenial Terhadap Teknologi Pelayanan Perbankan Tanpa Kartu Utuk Penarikan Tunai. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, vol 23. (1), 11-15.
<https://doi.org/10.30596/13179>

PENDAHULUAN

Layanan perbankan sedang mengalami pergeseran yang signifikan karena berbagai faktor. Bagaimana bank beradaptasi dengan perubahan ini adalah kunci untuk tetap relevan dan merangsang pertumbuhan. Keharusan disini adalah untuk memfasilitasi keinginan pelanggan untuk kemandirian finansial melalui produk dan proses yang inovatif dan imajinatif, menarik impian dan aspirasi pelanggan. Seiring dengan sistem perbankan, domain pelanggan juga mengalami perubahan besar (Ahmeti & Vladi, 2017). Pelanggan

saat ini berbeda dengan pelanggan selama beberapa dekade terakhir. Mereka menjadi sangat paham dengan teknologi dan lebih menuntut. Mereka memiliki pemahaman yang lebih baik tentang berbagai kemajuan teknologi. Mereka cenderung mengadopsi teknologi sejak dini, beberapa di antaranya mengganggu lanskap perbankan yang terlihat sampai sekarang (M. Amin et al., 2014). Mereka lebih jarang mengunjungi cabang bank karena pesatnya peningkatan teknologi informasi dan komunikasi, teknologi nirkabel, dan perangkat seluler serta melakukan sebagian besar perbankan online (Hartiyah, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kegunaan yang dirasakan pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kemudahan penggunaan, keamanan yang dirasakan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan perbankan yang digunakan oleh objek penelitian. Dengan tingkat adopsi teknologi yang tinggi, bank perlu memperhitungkan fakta bahwa nasabah memiliki tingkat kecemasan yang tinggi (Bhosale & Sawant, 2012). Secara tradisional, perbankan diposisikan untuk menanamkan kepercayaan (H. Amin & Ramayah, 2010). Namun, mengingat kebutuhan pelanggan yang terus meningkat melalui lensa layanan dan pengalaman bankir, mengurangi kecemasan pelanggan mungkin merupakan kerentanan yang signifikan untuk pengaturan kecemasan tinggi berbasis teknologi seperti bank (Ali et al., 2021). Dengan demikian, prioritas penting bagi bank adalah membangun hubungan dan menghilangkan titik gesekan dalam perjalanan nasabah. Inovasi sedang terjadi di seluruh dunia untuk mengatasi prioritas ini. Salah satu inovasi tersebut adalah penerapan teknologi uang tunai tanpa kartu untuk penarikan uang di ATM. Salah satu alasan yang mendorong teknologi uang tunai tanpa kartu adalah meningkatnya jumlah penipuan ATM (Glavee-Geo et al., 2017). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana preferensi pelanggan terhadap teknologi tanpa kartu daripada dengan kartu untuk penarikan uang tunai.

KAJIAN TEORI

Kemajuan teknologi dan kepadatan seluler yang terus meningkat telah meningkatkan cakupan pembayaran digital dalam industri perdagangan seluler (Gramling et al., 2004) (Au & Kaufman, 2008). Pembayaran digital adalah transaksi yang dilakukan pada platform digital. Di sini, pengirim dan penerima sama-sama menggunakan mode digital untuk membayar dan menerima pembayaran. Ini juga disebut pembayaran dengan cara elektronik (Arnoud et al., 2011). Salah satu metode pembayaran elektronik adalah penggunaan kartu yang meningkat selama dua dekade terakhir. Pemerintah berinvestasi dalam memperkuat infrastruktur untuk menerima kartu di berbagai lokasi pedagang sebagai bagian dari demonetisasi. Beberapa program yang tersedia antara lain cash back, bebas biaya transaksi hingga jumlah tertentu, untuk lebih membantu transaksi digital (Alalwan et al., 2017). Dengan lebih dari 3,5 juta ATM di seluruh dunia, kartu menjadi salah satu cara paling populer bagi pelanggan untuk berinteraksi secara fisik dan jarak jauh dengan bank mereka. Nasabah bisa naik ke ATM dan melakukan berbagai transaksi keuangan. Dengan cara ini, pelanggan mengetahui bahwa teknologi mampu melakukan lebih dari sekedar mengeluarkan uang tunai (Ahmeti & Vladi, 2017).

Dengan tumbuhnya jaringan ATM, bank dan nasabah sama-sama dipaksa menghadapi masalah baru yang tidak mereka sebabkan seperti skimming, hacking, kloning, dan phising kartu mereka. Sebagai hasil dari kejadian tersebut, gagasan ATM tanpa kartu lahir (Bansal & Zahedi, 2014). ATM menggabungkan teknologi canggih seperti penarikan tunai tanpa kartu dan tanpa kontak, sidik jari biometrik, atau akses berbasis iris (Almossawi, 2001). Opsi tanpa kartu ini memungkinkan pelanggan untuk mengakses uang tunai jika kartu yang hilang, dicuri, atau diganti, berpotensi mengurangi kebutuhan pengiriman kartu pengganti secara ekspres. Teknologi uang tunai tanpa kartu adalah akses

tunai berbasis seluler, tanpa kartu, langkah signifikan menuju uang di mana saja dan kapan saja. Pelanggan juga terlihat nyaman ketika mereka tidak perlu membawa kartu untuk penarikan. Oleh karena itu, solusi tanpa kartu paling tepat menjawab keinginan pelanggan akan kenyamanan.

METODE

Metode penelitian yang kami gunakan disini adalah dengan mengambil sampel melalui pertanyaan kuisisioner (Ghozali, 2013). Yang terdiri atas beberapa pertanyaan yang diambil berdasarkan dari keempat hipotesis yaitu:

Hipotesis	Pertanyaan
H1	Mudah bagi saya untuk mengingat cara melakukan transaksi menggunakan antarmuka tunai tanpa kartu
H1	Interaksi saya dengan antarmuka uang tunai tanpa kartu jelas dan dapat dimengerti
H1	Belajar mengoperasikan antarmuka tunai tanpa kartu itu mudah bagi saya
H2	Menggunakan antarmuka uang tunai tanpa kartu memungkinkan saya menarik uang tunai lebih cepat
H2	Antarmuka tunai tanpa kartu meningkatkan kinerja saya dalam menggunakan layanan perbankan
H2	Menggunakan antarmuka tunai tanpa kartu untuk layanan perbankan meningkatkan produktivitas saya
H3	Saya yakin bahwa detail transaksi saya tidak diungkapkan kepada orang lain dengan cara apapun melalui uang tunai tanpa kartu antarmuka
H3	Saya percaya bahwa akses tidak sah ke detail akun saya tidak diperbolehkan melalui uang tunai tanpa kartu antarmuka
H3	Saya percaya bahwa identitas saya diverifikasi saat melakukan transaksi melalui uang tunai tanpa kartu antarmuka
H4	Penyedia layanan dapat dipercaya
H4	Penyedia layanan menepati janjinya
H4	Penyedia layanan selalu memperhatikan kepentingan pelanggan
H4	Penyedia layanan memberikan dukungan jika terjadi gangguan atau kesalahan

Kami mendapatkan sampel ini dari menyebarkan pertanyaan kuisisioner yang disebarkan melalui link google form.(sugiyono, 2016) Sampel ini merupakan sampel acak yang kami dapat tidak hanya dari mahasiswa Universitas Negeri Medan tetapi ada beberapa sampel yang kami dapatkan dari universistas lain. Kami mendapatkan sebanyak 34 sampel yang terdiri dari responden perempuan dan laki-laki dengan rentang usia antara 18-21 dan rata-rata para responden menggunakan layanan perbankan BRI. Kami memberikan 13 pertanyaan inti dengan 4 pertanyaan tambahan yaitu pertanyaan untuk menambahkan data para responden. Dari perhitungan excel yang telah kami lakukan diatas dapat dilihat bahwa jumlah dari keseluruhan skor pertanyaan responden adalah 1.700 dengan rata-rata 50, standar deviasi 2,81 dan varians 7,88. Dari skor pertanyaan responden yang telah kami hitung di atas kami mendapatkan minimal dari skor tersebut adalah 40 dan maksimalnya adalah 42.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.826	4	1.956	11.819	.000 ^b
	Residual	22.346	135	.166		
	Total	30.171	139			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.738	.230		-3.214	.002
	X1	.024	.023	.113	1.051	.295
	X2	.048	.021	.245	2.252	.026
	X3	.041	.026	.173	1.579	.117
	X4	.012	.018	.067	.679	.498

a. Dependent Variable: Y

KESIMPULAN

Dari penjelasan di atas, maka dapat kami simpulkan bahwa kemajuan teknologi dan kepadatan seluler yang terus meningkat telah meningkatkan cakupan pembayaran digital dalam industri perdagangan seluler (Au & Kaufman, 2008). Pembayaran digital adalah transaksi yang dilakukan pada platform digital.

REFERENSI

- Ahmeti, R., & Vladi, D. B. (2017). Risk Management in Public Sector: A Literature Review. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 5(1), 323. <https://doi.org/10.26417/ejms.v5i1.p323-329>
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110.
- Ali, Q., Paarven, S., Yaacob, H., & Zaini, Z. (2021). Cardless banking system in Malaysia: An extended TAM. *Journal Of Malaysia*, 9(2), 41.
- Almossawi, M. (2001). Bank selection criteria employed by college students in Bahrain: An empirical analysis. *International Journal of Bank Marketing*, 19(3), 115–125.

- Amin, H., & Ramayah, T. (2010). SMS banking: Explaining the effects of attitude, social norms and perceived security and privacy. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 41(1), 1–15.
- Amin, M., Rezaei, S., & Abolghasemi, M. (2014). User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived usefulness (P.U.), perceived ease of use (PEOU) and trust. *Nankai Business Review International*, 5(3), 258–274.
- Arnoud, W., Boot, A., & Matej, M. (2011). *Financial innovations, marketability and stability in banking. University of Amsterdam, ACLE and CEPR and University of Ljubljana and ACLE.*
- Bansal, G., & Zahedi, F. M. (2014). Trust-discount tradeoff in three contexts: Frugality moderating privacy and security concerns. *Journal of Computer Information Systems*, 55(1), 13–29.
- Bhosale, S. ., & Sawant, B. . (2012). Security in e-banking via card less biometric ATMs. *International Journal of Advanced Technology & Engineering Research*, 2(4), 457–462.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.* Universitas Diponegoro.
- Glavee-Geo, R., Shaikh, A., & Karjaluo, H. (2017). Mobile banking services adoption in Pakistan: Are there gender differences? *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1090–1114.
- Gramling, A. A., Maletta, M. J., Schneider, A., & Church, B. K. (2004). The Role Of The Internal Audit Function in Corporate Governance: A Synthesis of The Extant Internal Auditing Literature and Directions For Future Research. *Journal of Accounting Literature*, 23, 194–244.
- Hartiyah, S. & S. (2017). Kontribusi Good Corporate Governance Terhadap Profitabilitas Dan Return Saham Studi Empiris Pada Perusahaan Keuangan Perbankan BEI. *Jurnal PPKM II*, 2(1), 133–143.
- sugiyono. (2016). *Metodelogi Penelitian Bisnis.* In 1 (18th ed.). Alfabeta.