

PENGARUH EFISIENSI, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN TARIK TUNAI TANPA KARTU BANK MANDIRI

Jefry Gasperz¹⁾, Olive Lidia Lekatompessy²⁾

^{1,2}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

E-mail: je99er24@gmail.com

Abstract

The Effect of Efficiency, Convenience, and Security on Customer Interest in Using Bank Mandiri Cardless Cash Withdrawal Service. Cardless cash withdrawal is one solution to overcome emergency conditions such as missing a wallet, not carrying cash, or lost or swallowed cards at A.T.M.s. This cardless cash withdrawal service can also be accessed quickly via the Customer's smartphone. This study aims to empirically examine the effect of efficiency, convenience, and security on customer interest in using cash withdrawal services without bank mandiri cards. This study used quantitative research methods. The sampling technique was accidental sampling. The population and sample were Bank Mandiri K.C.P. Ambon, Pattimura University customers, with 98 respondents. A questionnaire was used to obtain data, and the Likert scale was used as an instrument. Quantitative analysis with S.P.S.S. software version 26.0 was used to analyze data in the preparation of this study. The results of this study are efficiency of providing positive and significant influences, ease of positive and significant influences, security, negative and significant influences, and significant positive influences simultaneously (together) on customer interest in using Bank Mandiri cardless cash withdrawal services.

Keywords : Cardless Cash Withdrawals, Efficiency, Convenience, Security

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi memicu perubahan besar dalam industri perbankan. Hal ini disebabkan oleh tingkat persaingan yang meningkat antara perusahaan perbankan karena kualitas sistem perbankan yang didukung oleh teknologi perbankan yang sangat canggih. (FI Nurul, 2020). Industri perbankan adalah salah satu industri yang selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi. Perusahaan jasa seperti perbankan selalu menawarkan berbagai layanan yang mudah untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah tentunya dengan bantuan teknologi informasi.

Mobile banking adalah salah satu jenis perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi (Priestiani Putri Rahayu, 2019). Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum dijelaskan bahwa *mobile banking* merupakan bagian dari perbankan digital. Salah satu jenis perbankan digital adalah mobile banking, yang memungkinkan pelanggan bank melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan perangkat elektronik, seperti ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah (Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

Bank-Bank digital semakin bermunculan di Tanah Air. Dalam menghadapi era perbankan digital, industri perbankan berusaha untuk terus meningkatkan layanan mobile banking mereka. Objek dalam penelitian ini adalah PT Bank Mandiri Persero Tbk. Salah satu badan usaha milik negara yang merekrut inovasi teknologi adalah Bank Mandiri. Layanan mobile banking Bank Mandiri belakangan ini telah melakukan inovasi dengan meluncurkan aplikasi mobile banking

versi baru yaitu Livin'by Mandiri. Livin'by Mandiri versi 1.0 dirilis pada Maret 2020 dan memiliki fitur yang lebih lengkap daripada Mandiri Online dan lebih sesuai dengan kebutuhan perbankan saat ini (Hutauruk, 2021). Bank Mandiri melakukan penambahan fitur-fitur transaksi pada aplikasi Livin'by Mandiri. Oleh karena itu, seri peningkatan aplikasi Livin 2.0 dirilis pada awal Oktober 2021 (Rangga Wijaya, 2021).

Fitur yang sangat inovatif hadir di New Livin'by mandiri. Sekarang nasabah dapat melihat seluruh saldo e-wallet yang dihubungkan ke New Livin'by mandiri. Nasabah tidak perlu lagi berganti-ganti aplikasi. Selain itu, nasabah dengan otomatis dapat menambah saldo ke e-wallet mereka. Nasabah New Livin by Mandiri dibuai dengan fitur Quick Pick, yang memungkinkan mereka untuk mengakses transaksi secara instan di satu tempat di menu Quick Pick. New Livin by Mandiri juga memiliki keunggulan tambahan. Nasabah yang akan melakukan pembayaran e-commerce, Kemudian melanjutkan keunggulan versi terdahulunya sebagai one stop payment solution, New Livin' by Mandiri juga terhubung dengan lebih dari 1.800 partner pembayaran. Transaksi bayar melalui scan QR juga bisa dilakukan di aplikasi New Livin'by Mandiri. Livin'by Mandiri mendukung penuh produk E-money, Livin'by Mandiri mendukung semua produk E-money, dan Bank Mandiri memiliki lebih dari 70% pangsa pasar Selain itu, nasabah dapat menggunakan semua jenis QR yang diterbitkan oleh Shopee, GoPay, OVO, dan LinkAja. nasabah dapat melakukan top up ekspres tanpa login melalui Financial Super App Livin'by Mandiri, yang aman dan cepat Selain itu, dengan smartphone ber-NFC, nasabah juga dapat melakukan cek saldo dan update saldo langsung di New Livin'by mandiri. Satu fitur yang baru dan kini diunggulkan New Livin' by Mandiri, yaitu Tarik Tunai Tanpa Kartu.

Tarik tunai tanpa kartu adalah bentuk baru dari layanan perbankan yang menawarkan jasa. Menurut Philip Kotler, jasa adalah seluruh tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lainnya secara prinsip intangible dan tidak mengakibatkan adanya perpindahan kepemilikan apapun. Proses produksi ini dapat berhubungan atau tidak dengan produk fisik. Beberapa nasabah sudah menggunakan layanan ini karena siapa saja yang memiliki Apk Livin'by Mandiri dapat mengaksesnya.

Nasabah pengguna New Livin'by Mandiri dirasa sangat menguntungkan untuk nasabah yang mana mereka bisa melakukan transaksi tarik tunai di mesin ATM tanpa harus menggunakan kartu. Namun dalam beberapa hal tarik tunai tanpa kartu tidak begitu diminati oleh nasabah, rendahnya minat menggunakan transaksi tarik tunai tanpa kartu dilihat dari perbedaan jumlah nasabah dengan jumlah pengguna mobile banking.

Layanan tarik tunai tanpa kartu yang diperkenalkan oleh Bank Mandiri bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat demi bertransaksi secara aman sekaligus menjawab tantangan kekinian dalam menghadirkan layanan keuangan digital dan modern. Tarik tunai tanpa kartu dapat mencegah adanya penipuan, layanan ini dapat meminimalisir tingkat kejahatan yaitu skimming dan juga dapat menghindari kartu ATM tertelan karena tidak menggunakan kartu. Solusi tersebut akan berdampak pada kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap transaksi online dan elektronik.

Layanan tarik tunai tanpa kartu ini biasanya menggunakan teknologi QR code atau aplikasi mobile banking yang memungkinkan nasabah untuk menarik uang tunai dari mesin ATM tanpa perlu menggunakan kartu fisik. Efisiensi adalah bahwa dengan adanya layanan tarik tunai tanpa kartu ini, proses transaksi jadi lebih cepat dan efisien. Tidak perlu lagi mencari kartu di dompet atau khawatir kehilangan kartu. Nasabah tinggal membuka aplikasi mobile banking atau scan QR code yang ada di mesin ATM, dan uang tunai langsung keluar. Dengan penggunaan teknologi ini, waktu yang diperlukan untuk melakukan transaksi tarik tunai jadi lebih singkat, dan tentunya juga lebih praktis. Ini bisa meningkatkan efisiensi dalam proses transaksi perbankan, karena tidak ada lagi antrian panjang di mesin ATM. Jadi, layanan tarik tunai tanpa kartu ini bisa membantu meningkatkan efisiensi dalam sistem perbankan karena mempercepat proses

transaksi. Jadinya, nasabah bisa lebih cepat menyelesaikan urusan transaksi keuangan tanpa harus repot-repot dengan kartu fisik.

Layanan tarik tunai tanpa kartu adalah sebuah inovasi yang memungkinkan seseorang untuk melakukan penarikan uang tunai dari mesin ATM tanpa menggunakan kartu fisik. Hubungan layanan tarik tunai tanpa kartu dengan variabel kemudahan adalah bahwa layanan tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna. Kemudahan dalam konteks ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti proses pendaftaran yang mudah, penggunaan teknologi yang sederhana, dan aksesibilitas yang tinggi.

Layanan tarik tunai tanpa kartu memiliki hubungan yang erat dengan variabel keamanan. Meskipun layanan ini memberikan kemudahan kepada pengguna, keamanan tetap menjadi faktor penting yang harus diperhatikan. Dalam layanan tarik tunai tanpa kartu, keamanan dapat tercapai melalui berbagai langkah pengamanan yang diimplementasikan. Misalnya, pengguna biasanya perlu melakukan otentikasi ganda melalui kombinasi kode PIN dan kode unik atau token yang diberikan melalui aplikasi perbankan atau pesan teks. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat melakukan transaksi.

Penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar et al. (2021), menghasilkan efisiensi dan kemudahan yang berpengaruh signifikan terhadap minat. Namun, keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi mobile banking. Sementara Penelitian yang dilakukan oleh Nindi Eli Safitri. (2022), menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap variabel minat nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Rifki Hanif. (2022), menghasilkan persepsi kemudahan yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Ada pengaruh positif yang signifikan antara kepercayaan terhadap minat guna. Namun, persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat guna. Penelitian yang dilakukan oleh Yanto et al. (2020), menghasilkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara manfaat, kemudahan, dan keamanan terhadap minat pemakaian financial technology pada aplikasi OVO.

Penelitian terdahulu mayoritas meneliti tentang minat menggunakan aplikasi m-banking dan e-money. Untuk itu penelitian ini akan meneliti mengenai minat menggunakan fitur layanan tarik tunai tanpa kartu Bank Mandiri dimana layanan ini terdapat dalam aplikasi Livin'by Mandiri dan layanan ini tergolong baru pada Bank Mandiri. Sebagai layanan baru, diperlukan penelitian untuk mengetahui minat Nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Salah satu teori untuk menjelaskan penerimaan teknologi baru yaitu Technology Acceptance Model yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan penggunaan sistem atau menjelaskan penerimaan suatu teknologi. Penelitian ini merupakan Replikasi dari penelitian sebelumnya dilakukan oleh Dayu Pitaloka, (2023) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi layanan tarik tunai tanpa kartu dengan variabel independen yaitu efisiensi, kemudahan, dan keamanan. Penelitian ini mempunyai perbedaan terletak pada objek penelitian.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan/pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam jenis pendekatan ini, sifat hubungan antar variabel dianalisis dengan menggunakan teori objektif. Penelitian ini menjelaskan pengaruh efisiensi, kemudahan, dan keamanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Mandiri.

Populasi, Sampel, Pengambilan Sampel

Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan/ingin diteliti. Anggota populasi dapat berupa benda hidup atau benda mati, dan manusia, dimana ciri-ciri yang ada di dalamnya dapat

diukur atau diamati (Syahrums & Salim, 2012) dalam penelitian Dayu Pitaloka 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Mandiri KCP Ambon Universitas Pattimura.

Sampel

Sampel adalah sebagian atau sejumlah populasi yang menjadi subjek penelitian. Sampel secara harfiah berarti contoh. Untuk menentukan/mengambil sampel dari populasi mempunyai aturan, yaitu sampel itu mewakili populasi (Syahrums & Salim, 2012) dalam penelitian Dayu Pitaloka 2023. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Margono, S., (1997) dalam teknik *accidental sampling*, jumlah sampel tidak ditetapkan terlebih dahulu. Untuk menarik sampel, peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah Populasi

e = Error (10%) yang dapat ditoleransi dengan ketidaktepatan penggunaan sampel sebagai pengganti populasi.

Jumlah populasi sebanyak 4500 nasabah KCP Ambon Universitas Pattimura.

$$\begin{aligned}n &= \frac{4500}{1 + 4500 (10\%)^2} \\n &= \frac{4500}{1 + 4500 (0,01)} \\n &= \frac{4500}{1 + 45} \\n &= \frac{4500}{46} \\n &= 97,83\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel dengan rumus slovin didapati sejumlah 98 sampel, dengan penetapan sampel yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Nasabah yang menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu.
- 2) Nasabah yang berminat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu.

Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama, dari individu seperti hasil wawancara, hasil penyebaran dan pengisian angket (kuesioner) yang dilakukan oleh peneliti. Sumber data primer dari penelitian ini merupakan hasil jawaban dari penyebaran dan pengisian angket (kuesioner) oleh nasabah Bank Mandiri KCP Ambon Universitas Pattimura yang menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Secara garis besar definisi oprasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Efisiensi (Efficiency) (X1)	Efisiensi dalam KBBI yaitu sebagai ketepatan cara dalam melaksanakan suatu usaha atau kerja, dalam menjalankan sesuatunya dengan tidak membuang tenaga, waktu, dan biaya yang besar.	Mempercepat pekerjaan Meningkatkan efektivitas Pekerjaan lebih mudah (Davis, 1989)
Kemudahan (Ease of use) (X2)	Suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (free of effort).	Mudah untuk dipelajari Mudah dimengerti Mudah digunakan Fleksibel (Sari & Usman, 2006)
Keamanan (Security) (X3)	Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya, bisa digunakan dengan hubungan kepada segala bentuk kejahatan, kecelakaan, dll (Dayu Pitaloka, 2023).	Merasa aman Mencegah penipuan Rahasia data terjaga (Usman & Nabilla, 2019)
Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Mandiri (Y)	Minat merupakan dorongan atau keinginan dalam diri seseorang pada objek tertentu.	Berencana untuk menggunakan Keinginan menggunakan layanan Keinginan meningkatkan penggunaan Berlanjut dimasa datang (Fitrianingsih & Usman, 2021)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian agar mencapai sencapai sebuah kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan survei, eksperimen, dan pengamatan. Sementara untuk metode analisis data, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda, yaitu analisis menggambarkan bagaimana signifikansi variabel independen dengan variabel dependen. Hubungan tersebut dapat dinyatakan dalam model berikut:

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

Keterangan:

Y = Minat

a = Konstanta

b = Konstanta Regresi

X1 = Efisiensi

X2 = Kemudahan

X3 = Keamanan

e = Error atau kesalahan pengganggu (*disturbance term*) artinya, nilai dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu alat ukur yang valid tidak hanya mampu menghasilkan data yang akurat, tetapi juga harus memberikan gambaran yang menyeluruh tentang data tersebut. Akurat artinya pengukuran dapat memberikan pemahaman tentang perbedaan terkecil antara satu subjek dengan subjek lainnya. Pembahasan validitas ini tidak terfokus pada tes itu sendiri, tetapi pada hasil atau skor tes (Barlian, 2010) dalam penelitian Dayu Pitaloka 2023, sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah valid.
- 2) Jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel, maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah tidak valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiarto dan Situnjuk (2006), uji reliabilitas adalah pengujian yang menunjukkan apakah suatu instrumen yang digunakan untuk memperoleh informasi dapat dipercaya untuk mengungkap informasi di lapangan sebagai alat pengumpulan data. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu.

Tinggi rendahnya reliabilitas dinyatakan oleh suatu nilai yang disebut koefisien reliabilitas, berkisaran antara 0-1. Koefisien reliabilitas dilambangkan r_x dengan x adalah index kasus yang dicari. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach's. Uji reliabilitas terhadap variabel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan alat pengelolaan data software SPSS 26.0 dengan nilai Alpha Cronbach's 0.6.

Uji Asumsi Klasik

Untuk uji kualitas data dalam penelitian ini terdiri dari:

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal (Nuryadi et al., 2017) dalam penelitian Dayu Pitaloka 2023.

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut: a. Jika L hitung $>$ L tabel, maka kesimpulan yang diambil memiliki distribusi normal. b. Jika L hitung $<$ L tabel, maka kesimpulan yang diambil memiliki distribusi tidak normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas berarti terdapat hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan model regresi (Ajija et al., 2011) dalam penelitian Dayu Pitaloka 2023.

Pada uji multikolinearitas digunakan besaran, yaitu VIF (*Variance Inflation Factor*) atau faktor inflasi ragam. VIF digunakan sebagai kriteria untuk mendeteksi multikolinearitas pada regresi linier yang melibatkan lebih dari dua variabel bebas.

apabila nilai $VIF > 10$ atau jika tolerance value < 0.1 maka terjadi multikolinearitas. Namun, apabila nilai $VIF < 10$ atau jika tolerance value > 0.1 maka tidak terjadi multikolinearitas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi yang digunakan terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Anshori & Iswati, 2019) dalam penelitian Dayu Pitaloka 2023. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Mendeteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

Cara untuk mengetahui t tabel dengan melihat di data kolom t tabel yang disesuaikan ketentuan t tabel = (N-K-1, 0,05 (df)).

Diamati dari nilai signifikansi, jika nilai sig. variabel bebas (independen) > 0,05 maka H0 diterima, H1 ditolak yang berarti tak ada permasalahan heterokedastisitas / bisa dibilang homokedastisitas.

Uji Kelayakan Model

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda diamati untuk menggambarkan hubungan antara variabel terikat dengan beberapa variabel. Analisis regresi dimanfaatkan untuk menilai pengaruh antara variabel independen dan dependen. Jika menggunakan variabel terikat maupun variabel bebas sebanyak lebih dari satu, maka disebut regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda dilaksanakan dengan tujuan menilai pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali 2018).

Model regresi linear berganda dilukiskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_n X_n + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat atau variabel response.

X = Variabel bebas atau variabel predictor.

α = Konstanta.

β = Slope atau Koefisien estimate.

Uji F

Uji F simultan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2016).

Uji t

Uji t atau lebih dikenal dengan sebutan uji parsial adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual atau parsial dapat menerangkan variasi variabel terikat (Mustofa, 2013) dalam Penelitian Dayu Pitaloka 2023. Adapun langkah-langkah dalam pengambilan keputusan untuk uji t adalah:

Jika nilai t hitung > t tabel dan nilai Sig. t < $\alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai t hitung < t tabel dan nilai Sig. t > $\alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur kemampuan variabel independen (X) dalam menerangkan variabel dependen (Y) atau untuk mengetahui signifikansi pada variabel. Nilai koefisien determinasi antara 0-1 atau dalam rumus ($0 \leq R^2 \leq 1$). Besarnya nilai R² jika

semakin mendekati 0 berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Namun, jika besarnya nilai R². jika semakin mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang di butuhkan untuk memprediksi variasi dependen, semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Karakteristik Responden

Gambaran umum pada penelitian yang berisikan mengenai informasi dari objek penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif mengenai pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Mandiri. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini menggunakan 98 kuesioner, namun yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 kuesioner. Pemilihan responden tersebut diambil dari urutan paling atas hingga urutan ke 98, disesuaikan dengan hasil dari perhitungan menggunakan rumus slovin untuk mempermudah pengolahan data.

Dari data yang terkumpul akan diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui gambaran secara umum responden dalam penelitian ini. Penelitian ini lebih tepatnya menggunakan accidental sampling atau teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Maksud dari teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan tersebut siapa saja nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin pada nasabah Bank Mandiri dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	40	40%
Perempuan	58	58%
Total	98	98%

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Dari 98 responden, yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 58 atau 58%, sedangkan untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 atau 40%. Pada kategori ini jenis kelamin, di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia pada nasabah Bank Mandiri KCP Ambon Universitas Pattimura dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
17-25 Tahun	20	20%
26-35 Tahun	40	40%
36-44 Tahun	25	25%

45 Tahun>	13	13%
Total	98	98%

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi empat yaitu 17-25 tahun, 26-35 tahun, 36-44 tahun, dan 45 tahun ke atas. Dari hasil penelitian responden yang paling mendominasi adalah 26-35 tahun sebanyak 40 responden atau 40%, usia 17-25 tahun sebanyak 20 responden atau 20% sedangkan 36-44 tahun sebanyak 25 responden atau 25%, dan usia>45 tahun sebanyak 13 responden atau 13%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada nasabah Bank Mandiri KCP Ambon Universitas Pattimura dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	18	18%
PNS/TNI/Polri	38	38%
Karyawan Swasta	23	21%
Lainnya	19	19%
Total	98	98%

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan pekerjaan yang bervariasi. Dari hasil penelitian responden yang paling mendominasi berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 38 responden atau 38%, pelajar/mahasiswa sebanyak 18 responden atau 18%, Kemudian karyawan swasta sebanyak 23 responden atau 23%, lainnya sebanyak 19 atau 19% hal ini terdiri atas pelaku umkm, pensiunan, dan beberapa pekerjaan lainnya yang tidak termasuk dalam tiga pekerjaan yang disebutkan kriteria diatas.

Pengujian dan Hasil Analisis Data

Uji Instrumen Data

Uji instrumen dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji kuesioner yang digunakan memang benar-benar akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Uji ini dilakukan untuk mengetahui dan menguji apakah sebuah instrumen itu valid atau tidak. Adapun uji instrument yang dilakukan dalam penelitian yaitu uji validitas dan uji realibilitas.

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner ini dapat dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel, nilai probabilitas signifikan $< 0,05$, dengan demikian nilai $df = n - 2$ yaitu $df = 98 - 2 = 96$ sehingga nilai r tabel yaitu 0,1984. Adapun hasil dari uji validitas pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Item	R hitung	R Tabel	Keterangan
Efisiensi (X1)			
X1.1	0,702	0,198	VALID
X1.2	0,759	0,198	VALID
X1.3	0,716	0,198	VALID
X1.4	0,783	0,198	VALID
X1.5	0,738	0,198	VALID
Kemudahan (X2)			

X2.1	0,706	0,198	VALID
X2.2	0,804	0,198	VALID
X2.3	0,876	0,198	VALID
X2.4	0,820	0,198	VALID
X2.5	0,804	0,198	VALID
X2.6	0,864	0,198	VALID
Keamanan (X3)			
X3.1	0,857	0,198	VALID
X3.2	0,886	0,198	VALID
X3.3	0,857	0,198	VALID
X3.4	0,831	0,198	VALID
Keamanan (Y)			
Y.1	0,813	0,198	VALID
Y.2	0,878	0,198	VALID
Y.3	0,832	0,198	VALID
Y.4	0,839	0,198	VALID

Sumber: data diolah, 2024

Hasil analisis dari uji validitas di atas diketahui bahwa semua variabel nilai r hitung $>$ r tabel 0,198, hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang ingin diukur, atau dapat dikatakan pertanyaan tersebut semuanya valid. Artinya semua item pertanyaan mampu mengukur variabel efisiensi, kemudahan, keamanan, dan minat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Mandiri.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten suatu alat ukur. Uji ini bisa menggambarkan apakah pengukuran dapat berbeda dari kesalahan, sehingga dapat memberikan hasil yang konsisten pada suatu kondisi yang berbeda bagian instrumen. Suatu instrumen penelitian bisa dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha berada diatas 0,60. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas variabel efisiensi, kemudahan, dan keamanan terhadap minat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
0.792	5	0.897	6

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
0.880	4	0.861	4

Sumber: SPSS 26,2024

Hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa keempat variabel yaitu efisiensi, kemudahan, keamanan, dan minat menggunakan, mempunyai nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			98
Normal Parameters ^{a,b}		Mean	.0000000
		Std. Deviation	1.75494531
Most Extreme Differences	Extreme	Absolute	.064
		Positive	.064
		Negative	-.056
Test Statistic			.064
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: SPSS 26, 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya nilai Asymp.Sig (2- tailed) adalah 0,200. Sehingga dapat diketahui bahwa nilai dari Asymp.Sig (2- tailed) > 0,05 yaitu 0,200 > 0,05. Berdasarkan hasil dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	EFISIENSI	.833	1.200
	KEMUDAHAN	.996	1.004
	KEAMANAN	.833	1.201

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Layanan

Sumber: SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai tolerance dan VIF efisiensi sebesar 0,833 dan 1,200, nilai tolerance dan VIF kemudahan sebesar 0,996 dan 1,004, nilai tolerance dan VIF keamanan sebesar 0,833 dan 1,201. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10, maka variabel penelitian dianggap bebas dari gejala multikolinearitas. Dari analisis diatas dapat dinyatakan bahwa variabel efisiensi, kemudahan, dan keamanan dapat dinyatakan tidak mengalami gangguan multikolinearitas dalam model regresi, sehingga memenuhi syarat analisis regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 12. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.004	1.276		1.570	.120
	EFISIENSI	.028	.049	.061	.567	.572
	KEMUDAHAN	-.081	.029	-.271	-2.763	.125
	KEAMANAN	.050	.045	.119	1.105	.272

a. Dependent Variable: ABRESID

Sumber: SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel diatas hasil dari output menunjukkan bahwa nilai probabilitas sig > 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi minat pembelian berdasarkan masukan variabel independen efisiensi, kemudahan, dan keamanan.

Hasil Uji Kelayakan Model

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 13. Hasil Analisis Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.611	2.267		4.680	.000
	EFISIENSI	.427	.087	.417	2.874	.000
	KEMUDAHAN	.320	.052	.536	6.173	.000
	KEAMANAN	-.084	.081	-.099	-1.039	.000

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Layanan

Sumber: SPSS 26, 2024

Dari data diatas persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 10,611 + 0,427 Y + 0,320 Y - 0,084 X3 + e.$$

Nilai koefisien pada constant sebesar 10,611 yang memberikan gambaran bahwa jika variabel independen dalam penelitian ini bernilai pada angka nol (0), maka akan menaikkan angka menaikkan angka efisiensi dan kemudahan sebesar 0,427 dan 0,320. Nilai koefisiensi keamanan sebesar -0,084 bermakna bahwa tiap peningkatan pada variabel keamanan dapat menurunkan minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu Bank Mandiri.

Uji F

Tabel 14. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124.603	3	41.534	13.069	.000 ^b
	Residual	298.744	94	3.178		
	Total	423.347	97			

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Layanan

b. Predictors: (Constant), KEAMANAN, KEMUDAHAN, EFISIENSI

Sumber: SPSS 26, 2024

Berdasarkan dari hasil Uji F diatas, dapat dilihat bahwa Fhitung sebesar 13,069 dengan tingkat signifikansi 0,000. Besarnya dari nilai signifikansi 0,000 dari hasil tersebut < 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Efisiensi (Y), Kemudahan (Y) dan Keamanan (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Mandiri.

Uji t

Tabel 15. Hasil Uji t

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.611	2.267		4.680	.000
	EFISIENSI	.427	.087	.417	2.874	.000
	KEMUDAHAN	.320	.052	.536	6.173	.000
	KEAMANAN	-.084	.081	-.099	-1.039	.000

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Layanan

Sumber: SPSS 26, 2024

Uji pengaruh secara parsial berdasarkan tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai koefisien t yang diperoleh efisiensi sebesar 2,874 dengan nilai signifikansi yaitu 0,000, dapat dikatakan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Hasil pengujian variabel kemudahan menampilkan nilai koefisien t yang diperoleh sebesar 6,173 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu Bank Mandiri. Selanjutnya, pada koefisien t untuk variabel keamanan menunjukkan nilai sebesar -1,039 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan adanya pengaruh negative dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu Bank Mandiri.

Koefisien Determinan (R²)Tabel 16. Hasil Uji r-Square (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.543 ^a	.294	.272	1.783

a. Predictors: (Constant), KEAMANAN, KEMUDAHAN, EFISIENSI

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan Layanan

Sumber: SPSS 26, 2024

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan besarnya nilai yang didapat adjusted R-Square sebesar 0,272 yang berarti 27,2% variabel minat menggunakan (Y) layanan tarik tunai tanpa kartu, yang dipengaruhi oleh efisiensi (Y), kemudahan (Y) dan keamanan (X3). Sedangkan sisanya 72,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan.

3.2.Pembahasan**Efisiensi berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu bank mandiri.**

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam (tabel 4.14), menunjukkan bahwa hasil variabel efisiensi berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Dasar pengambilan keputusan tersebut dilihat dari besarnya nilai koefisien t sebesar 2,874, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang artinya variabel efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu Bank Mandiri, Oleh karena itu, **H₁ diterima.**

Transaksi tarik tunai tanpa kartu dapat bermanfaat jika nasabah tidak membawa kartu ATM sehingga layanan ini lebih efisien serta menghemat waktu nasabah jika sedang terburu-

buru. Layanan tarik tunai tanpa kartu juga sangat menguntungkan dan membuat nasabah semakin tertarik hingga berminat dalam menggunakan layanan ini.

Teori *Technology Acceptance Model* menjelaskan tentang minat individu untuk mengadopsi bagian tertentu dari suatu teknologi yang ditemukan oleh sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi tersebut. Efisiensi dan teori *Technology Acceptance Model* memiliki hubungan erat dengan minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Efisiensi berhubungan dengan seberapa cepat dan mudahnya proses tarik tunai tanpa kartu dilakukan oleh nasabah. Dapat disimpulkan bahwa responden menganggap layanan tarik tunai tanpa kartu dapat mempercepat proses transaksi. Dalam inovasi teknologi saat ini, nasabah yang memiliki waktu terbatas dapat menggunakan layanan yang ditawarkan oleh pihak bank dengan sebaik mungkin. Proses transaksi tarik tunai tanpa kartu lebih efisien karena hanya perlu diakses melalui smartphone sehingga tidak memerlukan kartu ATM.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Dayu Pitaloka, 2023) dan (Janah, M. 2020) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa efisiensi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan.

Kemudahan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Mandiri.

Berdasarkan pada hasil pengolahan data, dalam (tabel 4,14) yang menunjukkan bahwa variabel efisiensi berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Dasar pengambilan keputusan tersebut dilihat dari besarnya nilai koefisien t sebesar 6,173, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang artinya variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu Bank Mandiri. Oleh karena itu **H₂ diterima**.

Teori *Technology Acceptance Model* menyatakan bahwa sikap seseorang terhadap teknologi didorong oleh adanya kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut, sehingga tidak membutuhkan banyak usaha dalam pengoperasikannya. Proses transaksi menjadi lebih mudah karena menggunakan satu aplikasi dan tidak memerlukan kartu ATM, dengan memasukkan nomor telepon yang terdaftar pada aplikasi Livin'by Mandiri dan kode transaksi pada mesin ATM maka layanan tersebut sudah dapat diproses. Proses tersebut mempermudah dalam bertransaksi tarik tunai tanpa kartu, serta aplikasi ini dapat dipakai lebih dari satu kali transaksi

Dapat disimpulkan bahwa Kemudahan yang dirasakan saat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu di aplikasi Livin'by Mandiri akan meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi tarik tunai tanpa kartu. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kemudahan transaksi tarik tunai tanpa kartu di Bank Mandiri mampu membangun sikap positif seseorang terhadap teknologi, karena dirasa penggunaan teknologi tersebut tidak susah dan tidak membingungkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Yanto et al., 2020), (Ni'mah, A. N. 2022), (Utama, W. P 2023), dan (AP Oktabriantono et al., 2017) dimana hasil penelitian yang dilakukan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan layanan.

Keamanan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Mandiri

Berdasarkan pada hasil pengolahan data, dalam tabel (4,14) yang menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan layanan tarik tunai tanpa

kartu. Dasar pengambilan keputusan tersebut dilihat dari besarnya nilai koefisien t adalah $-1,039$, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000$ yang artinya variabel keamanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu Bank Mandiri. Oleh karena itu, **H₃ ditolak**.

Teori *Technology Acceptance Model* menjelaskan bahwa keamanan adalah salah satu faktor kunci yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Apabila nasabah merasa bahwa layanan tarik tunai tanpa kartu itu memiliki langkah-langkah keamanan yang kuat, maka minat mereka untuk menggunakannya akan meningkat. Namun pada hasil data yang diolah peneliti, adanya peran keamanan yang beresiko dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Layanan yang baru bila digunakan oleh nasabah yang awam membuat asumsi adanya dampak negatif dan signifikan terhadap minat pengguna dalam menggunakannya.

Salah satu alasan mengapa keamanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu diantaranya; Kekhawatiran Pengguna, yang menunjukkan jika pengguna merasa bahwa sistem layanan tarik tunai tanpa kartu rentan terhadap serangan *cyber* atau pencurian data, sehingga mereka cenderung enggan untuk menggunakannya. Kekhawatiran ini dapat menurunkan minat pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Alasan Selanjutnya, Kekhawatiran Akan Kehilangan Dana atau Informasi. Jika pengguna merasa bahwa transaksi melalui layanan tarik tunai tanpa kartu rentan terhadap pencurian dana atau informasi pribadi mereka, hal ini dapat mengurangi minat mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Alasan Berikutnya, Risiko Keamanan Personal. Jika pengguna merasa bahwa penggunaan layanan tarik tunai tanpa kartu dapat membuka celah bagi risiko keamanan pribadi seperti identitas mereka dicuri atau informasi keuangan disalahgunakan, mereka mungkin menghindari penggunaan layanan tersebut. Alasan yang terakhir, Kenyamanan dan Kemudahan Penggunaan. Jika pengguna harus melalui prosedur keamanan yang rumit atau melelahkan setiap kali mereka ingin mengakses layanan tarik tunai tanpa kartu, hal ini dapat mengurangi minat mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa Layanan tarik tunai tanpa kartu sering kali mengandalkan informasi biometrik atau nomor telepon seluler sebagai metode identifikasi. Namun, ini juga bisa menjadi sumber ketidakpastian dan risiko jika metodenya tidak cukup kuat. Ketergantungan pada teknologi, seperti aplikasi seluler atau mesin ATM yang memungkinkan tarik tunai tanpa kartu, dapat rentan terhadap kerentanan keamanan, termasuk kerentanan perangkat lunak. Nasabah khawatir bahwa informasi pribadi mereka, seperti nomor rekening bank dan PIN, dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Penipuan melalui transaksi tarik tunai tanpa kartu adalah ancaman nyata. Penjahat mungkin mencoba untuk mendapatkan akses ke akun bank nasabah dan menguras dana. Nasabah mungkin merasa tidak yakin dengan keamanan teknologi yang digunakan dalam layanan tersebut. Ketika kejelasan dan keamanan teknologi yang digunakan tidak terbukti atau dipahami dengan baik oleh nasabah, hal ini dapat mengurangi minat mereka untuk menggunakannya.

Terkait pengelolaan kerahasiaan dan keamanan data pribadi, Bank Mandiri telah memiliki dan mengimplementasikan *Data Governance Framework* yang diadopsi dari *framework best practice*.

Beberapa *practice* yang diterapkan antara lain:

1. Nasabah dapat menambah/melengkapi dan mengubah data pribadi melalui cabang atau *call center*,
2. Proses masking atas data-data yang sensitif,
3. Pengamanan atas kebocoran data melalui implementasi Data Loss Prevention (DLP) tool, dan lain-lain.

Penting untuk diketahui bahwa keamanan adalah prioritas utama dalam layanan keuangan, dan upaya untuk meningkatkan sistem keamanan dapat membantu mengatasi

kekhawatiran ini. Bank Mandiri dan institusi keuangan lainnya harus terus mengembangkan teknologi dan strategi keamanan yang dapat memberikan jaminan kepada nasabah terkait perlindungan terhadap risiko keamanan. Komunikasi yang jelas tentang langkah-langkah keamanan yang diterapkan juga dapat membantu membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan tarik tunai tanpa kartu.

Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Pada Bank Mandiri

Berdasarkan pada hasil pengolahan data, tabel menunjukkan hasil bahwa variabel Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Pada Bank Mandiri berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Dasar pengambilan keputusan tersebut dilihat dari besarnya nilai koefisien f adalah 13,069, Sedangkan tingkat signifikansi 0,000 yang artinya variabel efisiensi, kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu Bank Mandiri.

Teori *Technology Acceptance Model* menjelaskan bahwa persepsi efisiensi serta persepsi kemudahan penggunaan berdampak pada niat pengguna untuk menerima teknologi baru seperti layanan tarik tunai tanpa kartu ini. Selain itu, faktor keamanan juga dapat mempengaruhi penerimaan dan minat nasabah terhadap teknologi tersebut.

Bertransaksi menggunakan aplikasi yang terdapat pada smartphone. Dalam aplikasi juga terdapat keamanan berupa sandi dan pin. Pada smartphone juga terdapat keamanan berupa sandi, pola, bahkan *faceid* yang hanya dapat di akses oleh pemilik smartphone itu sendiri. Apabila salah satu dari variabel ini berkurang atau menurun maka minat menggunakan para pengguna akan berkurang atau menurun juga. Namun karena layanan ini masih terbilang baru, maka perlunya giat yang baik dari bank mandiri kcp ambon universitas pattimura, dalam menggerakkan nasabah untuk menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu bank mandiri. Efisiensi, kemudahan, dan keamanan mampu dipertimbangkan karena memberikan pengaruh yang positif bagi minat nasabah dalam menggunakan.

Efisiensi, kemudahan, keamanan, dan teori *Technology Acceptance Model* saling berhubungan erat dalam mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Jika layanan ini dianggap efisien, mudah digunakan, aman, serta sesuai dengan persepsi pengguna tentang manfaatnya, maka kemungkinan besar para nasabah akan tertarik untuk menggunakannya. Dengan demikian hasil penelitian ini menyatakan bahwa ketiga variabel yakni variabel efisiensi, kemudahan, dan keamanan ini saling berhubungan antara satu sama lain yang dapat meningkatkan minat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Pada inovasi teknologi saat ini supaya masyarakat yang memiliki waktu terbatas dapat menggunakan layanan yang ditawarkan oleh pihak bank dengan sebaik mungkin. Proses transaksi tarik tunai lebih mudah karena hanya diakses melalui smartphone sehingga dapat menghemat waktu, biaya serta tenaga.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mukhtisar et al., 2021) dan (Dayu Pitaloka, 2023) dengan hasil bahwa variabel bebas yakni efisiensi, keamanan, dan kemudahan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat yakni minat menggunakan layanan.

4. KESIMPULAN

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. Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi tarik tunai di Bank Mandiri mampu membangun sikap positif seseorang terhadap teknologi, karena mereka merasa bahwa penggunaan teknologi tersebut tidak susah dan tidak membingungkan. Keamanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah khawatir bahwa informasi pribadi mereka, seperti nomor rekening bank dan PIN, dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Penipuan melalui transaksi tarik tunai tanpa kartu adalah ancaman nyata. Penjahat mungkin mencoba untuk mendapatkan akses ke akun bank nasabah dan menguras dana. Efisiensi, kemudahan, dan keamanan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat 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 sehingga mampu membangun sikap positif seseorang terhadap teknologi, karena mereka merasa bahwa penggunaan teknologi tersebut tidak susah dan tidak membingungkan. Proses transaksi tarik tunai tanpa kartu dapat dilakukan dengan lebih menjaga kerahasiaan dan data penggunanya, sehingga terdapat rasa aman saat bertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiah, N., & Hamzah, H. (2021). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan Mobile Payment. *Ekonomi*, 9(1), 125-136.
- Ajija, S. R., Sari, D. W., Setianto, R. H., & Primanti, M. R. (2011). *Cara Cerdas Menguasai Eviews*. Jakarta: Salemba Empat.
- Alharbi, S., & Drew, S. (2014). Using The Technology Acceptance Model in Understanding Academics' Behavioural Intention to Use Learning Management Systems. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 5(1), 143-155.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pusat penerbitan dan percetakan UNAIR (AUP).
- Barlian, E. (2010). *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Sukabina Press.
- Butarbutar, N. A., & Harris, L. (2019). Analisis faktor-faktor Yang Mempengaruhi 72 Minat Penggunaan Pembayaran Non Tunai Pada Aplikasi Transportasi Online Di Kota Malang. *Ilmiah*, 53(1), 1689-1699.
- Eli Safitri, N. (2022). Pengaruh Kemudahan Akses, Trust, Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank BSI KCP Kencong.
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Perpustakaan dan Informasi*, 9(1), 1-13.
- Fitrianingsih, A., & Usman, O. (2021). The Effect Of Benefit Perception, Perception Of Easy And Service Features On The Interest Of Using Electronic Money (E-Money) In Jabodetabek. SSRN.

- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanif, R. (2022). Pengaruh Prespsi Kemudahan Terhadap Minat Guna Melalui Kepercayaan Pada Pengguna Dompot Digital Gopay. *Ekonomi dan Manajemen*, 5(2), 178.
- Janah, M. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Efisien, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Di Bank Muamalat Kcu Kediri. Keuntungan Cardless dan Cara Transaksinya <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/perencanaan/keuntungan-cardless-dan-cara-transaksinya>
- Mukhtisar, Tarigan, I. R. R., & Everiyenni. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Global Of Islamic Banking And Finance*.
- Mustofa A. (2013). Uji Hipotesis Statistik. Gapura Publishing.com.
- Ni'mah, A. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat dan Pengetahuan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah pada Mahasiswa Di Kudus (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Ningrum, R., Bacmid, S., & Jalil, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30-45.
- Nurul, F. I. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Melalui Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Mojokerto).
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). Buku Ajar Dasar-dasar Statistik Penelitian. Sibuku Media.
- Oktabriantono, A. P., Sulindawati, N. L. G. E., Ak, S. E., & Dewi, P. E. D. M. (2017). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan E-banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2).
- Pitaloka, D. A., & Abdullah, A. (2023). Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat Di Kota Cirebon).
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Emerging Information Systems and Business Intellingence*, 2(1), 22-37.

- Rahayu, P. P. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Pengguna Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Di Yogyakarta).
- Rangga, Wijaya. (2021). Bank Mandiri Akan Upgrade Livin Menjadi Super App Livin 2.0.
- Syahrum, & Salim. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif. Ciptapustaka Media.
- Transformasi Yang Bekerlanjutan Menuju Bank Digital Terbaik Sustainable Transformation Towards the Best Digital Bank 3ad22f7b-ca16-651b-e246-77de8b4bfbb6 (bankmandiri.co.id)
- Usman, O., & Nabilla, T. (2021). The Effect Of Trust, Easiness, Security, And Benefits Of Interest Using E-Money . SSRN Electronic.
- Utama, W. P. (2023). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepercayaan, Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA di Boyolali) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Wahyudi, B., & Yanthi, M. D. (2021). Penerimaan Teori TAM dan Terhadap Penggunaan Mobile Paymet Dengan Kompatibilitas Sebagai Variabel Eksternal. *Akuntabilitas*, 15(1), 55-72.
- Yanto, W., Baskoro, E., & Fitriani. (2020). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Pemakaian Financial Technology Pada Aplikasi 74 Ovo Sebagai Digital Payment (Studi Kasus Mahasiswa Feb Universitas Muhammadiyah Metro). *Akuntansi Aktiva*, 1(1), 96-109.