

Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Tarik Tunai *Cardless Livin by Mandiri* (Studi kasus di wilayah Jabodetabek)

Villa Aula Reta Riasati¹, Agus Supriyadi²

^{1,2}Politeknik Negeri Jakarta

Email: villa.aula.reta.riasati.ak21@mhsw.pnj.ac.id

Article History:

Received: 15 September 2025

Revised: 24 September 2025

Accepted: 30 September 2025

Keywords: Kemudahan, Keamanan, Mobile banking, Minat Penggunaan tarik tunai *cardless*.

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap minat penggunaan layanan tarik tunai *cardless livin by mandiri* di wilayah Jabodetabek. Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan SPSS Versi 26 untuk melihat pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap minat penggunaan layanan tarik tunai *cardless livin by mandiri* di wilayah Jabodetabek. Dengan menggunakan alat instrumen kuesioner melalui g-form sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kemudahan secara parsial memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan layanan tarik tunai *cardless livin by mandiri* di wilayah Jabodetabek dan keamanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan layanan tarik tunai *cardless livin by mandiri* di wilayah Jabodetabek. Selanjutnya kemudahan dan keamanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan layanan tarik tunai *cardless livin by mandiri* di wilayah Jabodetabek. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi Bank Mandiri dalam melakukan pemeliharaan serta pembaruan pada layanan tarik tunai *cardless* dan memberikan petunjuk yang jelas mengenai cara penggunaan di berbagai sosial media.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan signifikan dalam industri perbankan, khususnya dalam aktivitas transaksi di era digital. Perbankan merupakan salah satu sektor yang secara konsisten beradaptasi dengan kemajuan teknologi guna memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah. Inovasi yang terus dikembangkan bertujuan untuk mempermudah proses transaksi, salah satunya adalah pengembangan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan data Bank Indonesia, nilai transaksi perbankan digital pada tahun 2024 tercatat mengalami peningkatan sebesar 54,89% dengan total nilai transaksi mencapai Rp63.433,78 triliun (Antara, 2024). Merespons fenomena ini, perbankan berlomba-lomba menghadirkan layanan inovatif. Salah satu bank yang aktif berinovasi adalah Bank Mandiri melalui aplikasi *Livin' by Mandiri*. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan transaksi digital, termasuk layanan tarik tunai *cardless* yang memungkinkan nasabah menarik uang di ATM tanpa perlu menggunakan kartu debit (Tarigan et al., 2022). Layanan tarik tunai *cardless* memberikan kemudahan dan efisiensi bagi pengguna. Nasabah cukup membuka aplikasi, memilih nominal, lalu sistem akan mengeluarkan

kode token yang digunakan untuk menarik uang tunai di mesin ATM. Proses ini menghilangkan kebutuhan membawa kartu fisik, serta mengurangi risiko seperti kartu tertelan, tertinggal, atau penyalahgunaan melalui praktik skimming (Arliyani & Vidyasari, 2022). Layanan ini juga mendukung tren digitalisasi layanan keuangan yang lebih praktis, aman, dan cepat.

Peningkatan signifikan jumlah pengguna *Livin' by Mandiri* dari tahun ke tahun menjadi bukti keberhasilan inovasi ini. Pada tahun 2021 tercatat sebanyak 7,5 juta pengguna, meningkat menjadi 16 juta di tahun 2022, 23 juta pada tahun 2023, hingga mencapai 29,3 juta pada tahun 2024 (Mandiri, 2024).

Tabel 1. Jumlah Pengguna Pengguna *Cardless* Tahun 2021 s/d 2024

Tahun	Jumlah Pengguna <i>Cardless</i>
2021	7,5 Juta
2022	16 Juta
2023	23 Juta
2024	29,3 Juta

Sumber: Bank Mandiri, 2024

Berdasarkan Tabel 1, jumlah pengguna *cardless* melalui *Livin' by Mandiri* mengalami peningkatan signifikan dari 7,5 juta pada tahun 2021 menjadi 29,3 juta pada tahun 2024. Tren ini menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat dalam mengadopsi layanan perbankan digital yang lebih praktis dan efisien. Namun, meskipun menawarkan kemudahan, layanan tarik tunai *cardless* masih menghadapi sejumlah kendala. Gangguan sistem kerap terjadi, bahkan *Livin' by Mandiri* sempat menjadi trending topic di platform X dengan lebih dari 4.800 keluhan, seperti lambatnya aplikasi dan sulitnya mengakses layanan. Selain itu, proses tarik tunai yang memerlukan akses internet dan verifikasi token dianggap kurang efisien, terutama saat sinyal lemah. Di sisi lain, pengguna juga dihadapkan pada risiko keamanan digital seperti pencurian data dan phishing, sehingga dibutuhkan perlindungan data dan perangkat yang optimal.

Minat penggunaan layanan ini pun dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Pitaloka (2022) menemukan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap minat nasabah, sementara Novita et al. (2024) menunjukkan sebaliknya. Dalam aspek keamanan, Fajriastuti & Arman (2022) menyatakan ada pengaruh signifikan terhadap minat, namun Gasperz & Lekatompessy (2024) menemukan pengaruh negatif. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap minat penggunaan layanan tarik tunai *cardless* melalui *Livin' by Mandiri*, baik secara parsial maupun simultan, khususnya pada pengguna di wilayah Jabodetabek.

LANDASAN TEORI

Penelitian ini didasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* (manfaat) dan *perceived ease of use* (kemudahan). Untuk menjawab keterbatasan TAM, model ini kemudian diperluas dengan menambahkan variabel eksternal, seperti keamanan dan privasi.

Kemudahan merujuk pada keyakinan bahwa sistem mudah dipelajari dan digunakan (Jogiyanto dalam Amin & Hendra, 2020). Dimensi kemudahan mencakup mudah dipelajari, fleksibel, serta jelas dan cepat dikuasai. Semakin tinggi persepsi kemudahan, semakin besar kemungkinan pengguna berminat menggunakan teknologi tersebut.

Keamanan berkaitan dengan kepercayaan bahwa data pribadi pengguna terlindungi dari risiko digital. Utami (2021) menyebut keamanan memberikan rasa aman dalam penggunaan teknologi, sedangkan Sari et al. (2022) mengukur keamanan dari kepercayaan pengguna terhadap

perlindungan data dan dana selama transaksi.

Minat penggunaan merupakan dorongan awal sebelum seseorang mengambil keputusan untuk benar-benar menggunakan teknologi (Ahmadi dalam Desvronita, 2021). Jogiyanto (dalam Rodiah & Melati, 2020) menyebut minat diukur melalui keinginan mencoba, kebiasaan menggunakan, dan keberlanjutan penggunaan di masa depan.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam. Pitaloka (2022) menyatakan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat. Namun, Novita et al. (2024) menemukan kemudahan tidak berpengaruh. Fajriastuti & Arman (2022) serta Amanda (2023) menyatakan bahwa kemudahan dan keamanan memengaruhi minat pengguna, sementara Gasperz (2024) dan Kamila (2024) menemukan hasil yang bertolak belakang.

Berdasarkan landasan teori dan temuan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini. Pertama, kemudahan diduga berpengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan tarik tunai *cardless* melalui Livin' by Mandiri (H1). Kedua, keamanan juga diduga memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan tersebut (H2). Ketiga, secara simultan, kemudahan dan keamanan diperkirakan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai *cardless* melalui Livin' by Mandiri (H3).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang menurut Sugiyono (2013) berlandaskan filsafat positivisme, bertujuan menguji hipotesis dengan populasi atau sampel tertentu melalui analisis statistik. Penelitian ini menguji pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap minat penggunaan layanan tarik tunai *cardless* Livin' by Mandiri.

Objek Penelitian

Objek penelitian terdiri dari variabel bebas kemudahan (X1) dan keamanan (X2) serta variabel terikat minat penggunaan (Y). Subjek penelitian adalah layanan tarik tunai *cardless* pada aplikasi Livin' by Mandiri.

Metode Pengambilan Sampel

Populasi adalah seluruh pengguna tarik tunai *cardless* Livin' by Mandiri. Karena jumlahnya tidak diketahui pasti, digunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode purposive sampling (Sugiyono, 2020). Kriteria sampel:

1. Pengguna Livin' by Mandiri
2. Pernah menggunakan Layanan tarik tunai *cardless* minimal sekali
3. Berusia minimal 17 tahun
4. Berdomisili di Jabodetabek

Ukuran sampel dihitung dengan rumus Cochran:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2} = 96,04$$

Dibulatkan menjadi 100 responden.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan adalah data primer, diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner daring (Google Form) (Sugiyono, 2020).

Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert 1–5, di mana 1 = Sangat Setuju, 2 = Setuju, 3 = Ragu Ragu, 4 = Tidak Setuju dan 5 = Sangat Tidak Setuju.

Variabel Operasional

1. Kemudahan (X1): Diukur berdasarkan Davis (dalam Fatmawati, 2015) dengan lima indikator:

mudah dipelajari, dapat dikontrol, jelas, fleksibel, dan mudah digunakan.

2. Keamanan (X2): Mengacu pada Sari et al. (2022), dengan tiga indikator: tidak khawatir memberi informasi, data dilindungi, dan transaksi aman.
3. Minat Penggunaan (Y): Berdasarkan Jogiyanto (dalam Rodiah & Melati, 2020), dengan tiga indikator: keinginan menggunakan, mencoba menggunakan, dan niat melanjutkan penggunaan.

Metode Analisis Data

Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas: Item dianggap valid jika nilai r -hitung $>$ r -tabel.
2. Uji Reliabilitas: Menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria reliabel jika $\alpha > 0,60$ (Ghozali, 2021).

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas: Menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*, data normal jika $Sig > 0,05$.
2. Uji Multikolinearitas: Tidak terjadi multikolinearitas jika *Tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 .
3. Uji Heteroskedastisitas: Dilakukan melalui scatter plot dan uji Glejser, dinyatakan bebas jika tidak membentuk pola dan $Sig > 0,05$.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

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

Y = Minat menggunakan layanan tarik tunai *cardless*

α = Konstanta

β_{1-2} = Koefisien regresi

X_1 = Kemudahan

X_2 = Keamanan

e = Komponen error

Uji Hipotesis

1. Uji t (parsial): Menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap dependen. Hipotesis diterima jika t -hitung $>$ t -tabel atau $Sig < 0,05$.
2. Uji F (simultan): Menguji pengaruh bersama variabel independen terhadap dependen. Signifikan jika F -hitung $>$ F -tabel atau $Sig < 0,05$.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin mendekati 1, semakin kuat hubungan model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden dalam penelitian ini mencakup 100 orang pengguna layanan tarik tunai *cardless* Livin' by Mandiri yang berdomisili di wilayah Jabodetabek dan berusia minimal 17 tahun. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 55% responden adalah perempuan dan 45% laki-laki. Proporsi ini dipengaruhi oleh dominasi perempuan dalam penggunaan media sosial seperti Instagram, WhatsApp, dan Telegram, yang menjadi saluran utama penyebaran kuesioner. Berdasarkan usia, mayoritas responden berusia 17–25 tahun (61%), diikuti oleh usia 26–34 tahun (21%), 35–44 tahun (13%), dan lebih dari 45 tahun (5%). Kelompok usia muda ini umumnya lebih familiar dengan smartphone dan teknologi digital, sehingga lebih mudah menerima layanan perbankan berbasis aplikasi. Dari segi pekerjaan, responden didominasi oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 41%, kemudian pegawai swasta (25%), *freelancer* (13%), ASN/TNI/POLRI/BUMN (11%), dan pekerjaan lainnya (10%). Hal ini konsisten dengan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2024), yang menunjukkan bahwa pelajar/mahasiswa memiliki tingkat akses internet yang tinggi dan berpotensi besar dalam mengadopsi layanan digital banking.

Sementara itu, berdasarkan domisili, responden terbanyak berasal dari DKI Jakarta (30%), disusul Depok (20%), Bogor (19%), Tangerang (16%), dan Bekasi (15%). Temuan ini memperkuat data dari survei Populix (2022), yang menunjukkan bahwa pengguna mobile banking mayoritas berasal dari wilayah Jabodetabek.

Hasil Uji Instrumen Data

Sebelum melanjutkan ke tahap analisis data, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan sudah layak. Menurut Sugiyono (2020), uji instrumen minimal melibatkan 30 responden agar hasilnya mendekati distribusi normal. Oleh karena itu, peneliti melakukan uji coba terhadap 30 responden yang telah menggunakan layanan tarik tunai *cardless* Livin' by Mandiri.

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kemudahan (X1)	X1.1	0.718	0.361	Valid
	X1.2	0.707	0.361	Valid
	X1.3	0.633	0.361	Valid
	X1.4	0.750	0.361	Valid
	X1.5	0.605	0.361	Valid
Keamanan (X2)	X1.1	0.703	0.361	Valid
	X1.2	0.626	0.361	Valid
	X1.3	0.632	0.361	Valid
	X1.4	0.707	0.361	Valid
	X1.5	0.603	0.361	Valid
Minat Penggunaan (Y)	X1.1	0.758	0.361	Valid
	X1.2	0.642	0.361	Valid
	X1.3	0.613	0.361	Valid
	X1.4	0.688	0.361	Valid
	X1.5	0.740	0.361	Valid

Sumber: Output SPSS versi 26 Data diolah, (2025)

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan pada kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Dengan jumlah responden 30 orang dan taraf signifikansi 0,05, nilai r-tabel yang digunakan adalah 0,361. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, sehingga seluruh pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standar	Keterangan
Kemudahan (X1)	0.712	0.6	Reliabel
Keamanan (X2)	0.738	0.6	Reliabel
Minat Penggunaan (Y)	0.809	0.6	Reliabel

Sumber: Output SPSS versi 26 Data diolah, (2025)

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner menghasilkan data yang konsisten. Pengujian dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kemudahan, keamanan, dan minat penggunaan semuanya berada di atas 0,6, yang berarti seluruh instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Dengan demikian, kuesioner dinyatakan layak untuk digunakan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.02528703
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.052
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.145 ^c

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

Sumber: Output SPSS versi 26 Data diolah, (2025)

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data variabel independen dan dependen berdistribusi normal. Pengujian menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan hasil Asymp. Sig (2-Tailed) sebesar 0,145. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

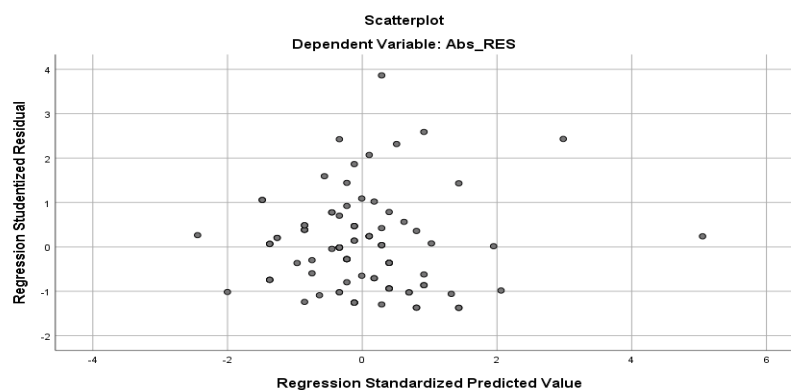
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Collinearity Statistic		
Model	Tolerance	VIF
1 (Constan)	,844	1,184
Kemudahan	,844	1,184
Keamanan	,844	1,184
a. Dependen Variabel Minat Penggunaan		

Sumber: Output SPSS versi 26 Data diolah, (2025)

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel independen. Berdasarkan hasil pengujian, variabel kemudahan (X1) dan keamanan (X2) sama-sama memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,844 ($> 0,1$) dan nilai VIF sebesar 1,184 (< 10). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas Grafik *Scatter Plot*

Sumber: Output SPSS versi 26 Data diolah, (2025)

Tabel 6. Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constan)	,562	,989		,568	,571
Kemudahan	,064	0,45	,157	1,447	,151
Keamanan	-,053	0,36	-,160	-1,473	,144
a. Dependen Variabel: Abs_RES					

Sumber: Output SPSS versi 26 Data diolah, (2025)

Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan dua metode, yaitu analisis grafik *scatter plot* dan uji Glejser. Berdasarkan scatter plot, titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Selain itu, uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi variabel kemudahan sebesar 0,151 dan keamanan sebesar 0,144, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, model regresi dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas, memperkuat hasil analisis *scatter plot*.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constan)	10,110	1,752		5,771	,000
Kemudahan	,319	,079	,363	4,039	,000
Keamanan	,237	,064	,334	3,715	,000

a. Dependen Variabel: Minat Penggunaan

Sumber: Data diolah, (2025)

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemudahan (X₁) dan keamanan (X₂) terhadap minat penggunaan (Y). Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 10,110 + 0,319X_1 + 0,237X_2$$

Penjelasannya:

1. Nilai konstanta senilai 10,110 menunjukkan bahwa jika X₁ dan X₂ bernilai nol, maka Y: 10,110.
2. Koefisien X₁ sebesar 0,319 menandakan bahwa setiap peningkatan kemudahan satu satuan akan meningkatkan minat penggunaan sebesar 0,319, dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Koefisien X₂ sebesar 0,237 menunjukkan bahwa setiap peningkatan keamanan satu satuan akan meningkatkan minat penggunaan sebesar 0,237, dengan asumsi variabel lain tetap.

Hasil Uji Hipotesis

Uji t (Parsial):

Tabel 8. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constan)	10,110	1,752		5,771	,000
Kemudahan	,319	,079	,363	4,039	,000
Keamanan	,237	,064	,334	3,715	,000
a. Dependen Variabel: Minat Penggunaan					

Sumber: Data diolah, (2025)

Bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dengan jumlah sampel 100 dan dua variabel bebas, diperoleh df = 97 dan t-tabel = 1,985.

1. Kemudahan (X₁): t-hitung = 4,039 > 1,985 dan sig = 0,000 < 0,05. Artinya, kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan.
2. Keamanan (X₂): t-hitung = 3,715 > 1,985 dan sig = 0,000 < 0,05. Artinya, keamanan juga berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan.

Uji F (Simultan):

Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a					
Model	Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	53,320	2	26,660	24,849	,000 ^b
Residual	104,070	97	1,073		
Total	157,390	99			
a. Dependent Variable : Minat Penggunaan					
b. Predictors : (Constant), Keamanan. Kemudahan					

Sumber: Data diolah, (2025)

Dilakukan untuk mengetahui pengaruh X₁ dan X₂ secara bersama-sama terhadap Y. Diperoleh F-hitung = 24,849 > F-tabel = 3,090 dan sig = 0,000 < 0,05. Artinya, kemudahan dan

keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2):

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,582 ^a	,339	,325	1,03580
a. Predictors : (Constant), Keamanan, Kemudahan				

Sumber: Data diolah, (2025)

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,325, yang berarti bahwa 32,5% variasi minat penggunaan dapat dijelaskan oleh kemudahan dan keamanan. Sisanya 67,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Kemudahan terhadap Minat Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan tarik tunai *cardless* Livin' by Mandiri. Layanan yang mudah diakses dan dipahami seperti pembuatan token dan proses tarik tunai tanpa kartu membuat pengguna merasa nyaman dan mandiri dalam bertransaksi. Hal ini memperkuat pandangan bahwa semakin mudah suatu layanan digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna tertarik menggunakannya. Hasil ini sesuai dengan penelitian Pitaloka (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan digital.

Keamanan terhadap Minat Penggunaan

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keamanan layanan memberikan pengaruh positif terhadap minat penggunaan. Nasabah merasa terlindungi saat menggunakan layanan ini karena sistemnya membatasi waktu penggunaan token, mengirim notifikasi, dan memverifikasi nomor ponsel. Rasa aman ini menjadi dorongan penting bagi pengguna untuk terus menggunakan layanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fajriastuti & Arman (2022) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan digital.

Kemudahan dan Keamanan secara Bersama-sama terhadap Minat Penggunaan

Kemudahan dan keamanan secara bersamaan terbukti berpengaruh terhadap minat penggunaan. Ketika suatu layanan mudah digunakan dan dirasakan aman, pengguna menjadi lebih tertarik untuk terus menggunakannya. Layanan yang ada di Livin' by Mandiri seperti navigasi yang praktis serta sistem keamanan yang terpercaya memperkuat minat pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital perbankan yang mengedepankan dua aspek tersebut dapat meningkatkan kepercayaan dan ketertarikan nasabah. Hasil ini mendukung temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa gabungan kemudahan dan keamanan sangat menentukan keputusan pengguna dalam memilih layanan digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan tarik tunai *cardless* melalui aplikasi Livin' by Mandiri. Kemudahan Layanan seperti proses transaksi yang cepat dan langkah-langkah yang mudah dipahami terbukti mendorong pengguna untuk mencoba dan terus menggunakan layanan ini. Hal ini menunjukkan pentingnya pengalaman pengguna yang praktis dalam membentuk minat penggunaan. Keamanan juga menjadi faktor yang signifikan. Ketika

pengguna merasa terlindungi dari risiko seperti penyalahgunaan data dan penipuan, maka rasa percaya terhadap layanan meningkat. Sistem seperti pembatasan waktu token, verifikasi nomor ponsel, dan notifikasi otomatis memberi keyakinan bagi pengguna untuk bertransaksi secara digital.

Secara bersamaan, kemudahan dan keamanan menjadi kombinasi yang memperkuat ketertarikan pengguna terhadap layanan tarik tunai *cardless*. Oleh karena itu, diharapkan pihak Livin' by Mandiri dapat terus meningkatkan kenyamanan dan keamanan sistem, agar minat pengguna layanan terus meningkat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain yang mungkin juga memengaruhi minat penggunaan, serta memperluas cakupan wilayah responden agar menjadi lebih beragam dan representatif.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Terima kasih kepada Pak Agus Supriadi, S.E.,M.M., orang tua dan keluarga, Rizky Akbar, serta Nasya, Galuh, Mandut, Intan, Rarisa, Nabila, dan Ara atas doa serta dukungannya.

DAFTAR REFERENSI

- Alexandra, N. M., & Rakhmawati, A. (2025). *Implikasi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Keuangan Nasabah di Era Digital*. 6(1), 13–26.
- Amin, A. M., & Hendra. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Lazada.co.id . *Management Studies and Entrepreneurship Journal*.
- Antara. (2024). *Transaksi perbankan digital 2024 tumbuh pesat*. <https://www.antaraneews.com/infografik/4504889/transaksi-perbankan-digital-2024-tumbuh-pesat>
- Arliyani, E., & Vidyasari, R. (2022). *Analisis Pengaruh Persepsi Keamanan dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan antara Kartu ATM dan Cardless Mobile Banking BCA*.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). *Survei Penetrasi Internet Indonesia*.
- Cynthia Kumala, D., Wilson Pranata, J., Thio, S., Manajemen Perhotelan, P., & Bisnis dan Ekonomi Universitas Kristen Petra, F. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29. <https://doi.org/10.9744/jmhot.6.1.19-29>
- Desvronita. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal AKMENIKA*.
- Fajriastuti, N., & Arman, A. (2022). *Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal*.
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra*.
- Gasperz, J., & Lekatompessy, O. L. (2024). Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Mandiri. *Edunomika*.
- Lahagu, R., Sulistyandari, & Binangkit, I. D. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*.
- Mandiri. (2024). *Komitmen Bank Mandiri terhadap Inklusi Keuangan*. https://www-bankmandiri-co-id.translate.google/en/esg-social-portfolio?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=sge#:~:text=Dedicated Financial Inclusion Governance&text=With more than 35 million,strong presence in the

market.

- Marlina, L., Mundzir, A., & Pratama, H. (2020). *Cashless Dan Cardless Sebagai Perilaku Transaksi Di Era Digital: Suatu Tinjauan Teoretis Dan Empiris*.
- Pitaloka, D. A. (2022). *Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat di Kota Cirebon)*.
- Putri Kamila, T., & Sri Rahayu, Y. (2024). *Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Mahasiswadi Kota Malang*. *Jurnal Perbankan Syariah*.
- Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri*. *Syntax Literate*. 9(9). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5>
- Rizky Wicaksono, S. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Rodiah, S. R., & Melati, I. S. (2020). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang*. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 1(2), 66. <https://doi.org/10.31331/jeee.v1i2.1293>
- Sa'diyah, M., & Amelina, N. (2023). *Pengaruh Kemanfaatan, Efektivitas, Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan E-MoneyOvo Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*.
- Sari, L. R., Anggraini, R., Sri Kencanawati, M., & Sularto, L. (2022). *Dampak Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, Promosi, serta Kemudahan pada Keputusan Pemanfaatan Dompot Elektronik ShopeePay*. *METIK JURNAL*.
- Solehah, D. S. (2024). *Analisis Efektivitas Pengguna Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM (Cardless) pada Nasabah BSI Generasi Milenial di Purbalingga*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono. (2020a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cetakan Ke 2). ALFABETA.
- Sugiyono. (2020b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2020c). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Tarigan, D., Dwi Hartomo, K., & Kristen Satya Wacana Jl Notohamidjodjo Blotongan, U. O. (2022). *Evaluasi Keamanan Fitur Tarik Tunai Cardless pada Aplikasi BRImo Menggunakan PIECES*. *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 19(Agustus), 153–166.
- Tegar, M. (2024). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Kemudahan Penggunaan Dan Faktor Media Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Mobile Banking Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Pada Generasi Z (Studi Pada Mahasiswa di Bandar Lampung)*. *Jurnal Manajemen Bisnis Islam*.
- Utami, M. K. (2021). *Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Payment Linkaja Dengan Kemudahan Sebagai Variable Mediasi*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 111–120. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.554>
- Widianto, D., & Wiryawan, D. (2024). *The Influence of Perceived Usefulness, Ease of Use, and Security on the Intention to Reuse Linkaja Digital Wallet in Bandarlampung City*. *Research Accounting and Auditing Journal*.