

PERAN PENGETAHUAN, KEAMANAN, DAN EFISIENSI DALAM MENDORONG MINAT MENGGUNAKAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* BANK BCA PADA MAHASISWA DI KOTA SEMARANG

Fiqih Fatkhur Rahma¹, Rahmi Yuliana²

Universitas BPD¹²

Korespondensi*: rahmiyulia1978@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan layanan perbankan digital menuntut perbankan untuk terus berinovasi dalam menghadirkan layanan yang praktis, aman, dan efisien, salah satunya melalui fitur *cardless withdrawal*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pengetahuan, keamanan, dan efisiensi terhadap minat mahasiswa di Kota Semarang dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada 100 responden mahasiswa yang merupakan nasabah Bank BCA, dengan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, keamanan, dan efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan fitur *cardless withdrawal*. Variabel efisiensi memiliki pengaruh paling dominan, disusul oleh keamanan dan pengetahuan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak perbankan dalam merumuskan strategi pengembangan dan peningkatan adopsi layanan perbankan digital, khususnya di kalangan mahasiswa

Kata Kunci: Pengetahuan, Keamanan, Efisiensi, Minat Menggunakan, *Cardless Withdrawal*.

ABSTRACT

The development of digital banking services requires banks to continuously innovate in providing practical, secure, and efficient services, one of which is through the cardless withdrawal feature. This study aims to examine the influence of knowledge, security, and efficiency on the interest of students in Semarang City in using BCA Bank's cardless withdrawal feature. This study used quantitative methods. Data collection was conducted by distributing questionnaires to 100 student respondents who are BCA Bank customers, using a purposive sampling technique. The obtained data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 29 software. The results showed that the variables knowledge, security, and efficiency had a positive and significant influence on interest in using the cardless withdrawal feature. Efficiency had the most dominant influence, followed by security and knowledge. The results of this study are expected to contribute to banking institutions in formulating strategies for developing and increasing the adoption of digital banking services, especially among students.

Keywords: *Knowledge, Security, Efficiency, Interest In Use, Cardless Withdrawal.*

A. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, ketergantungan masyarakat terhadap kemajuan teknologi semakin tinggi sebagai respon terhadap persaingan global yang terus berkembang Kustono et al., (2020). Perkembangan digitalisasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, terutama bidang keuangan dan perbankan Maulidya & Afifah (2021). Kondisi ini menuntut perusahaan perbankan untuk terus melakukan inovasi dan adaptasi terhadap teknologi guna menyediakan layanan yang efisien, aman, serta memenuhi kebutuhan harapan nasabah. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, layanan perbankan digital definisikan sebagai

system elektronik yang mengoptimalkan data nasabah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, praktis, aman, dan berorientasi pada peningkatan pengalaman pengguna (POJK, 2018).

Salah satu bentuk nyata dari kemajuan transformasi digital dalam sektor perbankan adalah hadirnya layanan mobile banking, yaitu fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas keuangan melalui perangkat elektronik seperti smartphone. Melalui layanan ini, nasabah dapat dengan mudah mengakses berbagai fitur, mulai dari pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pengisian saldo e-wallet Maria Ivantri Dorwi et al., (2024). Meningkatnya penetrasi penggunaan smartphone di Indonesia menjadi salah satu faktor penting yang mendorong pertumbuhan pesat layanan mobile banking. Kondisi tersebut menuntut ilmu perbankan untuk terus melakukan inovasi dalam menyediakan layanan yang tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga aman, efisien, serta mampu memberikan pemahaman yang baik bagi pengguna.

Dalam praktiknya, implementasi layanan *cardless withdrawal* menunjukkan hasil yang berbeda-beda pada masing-masing bank, tergantung pada kesiapan sistem strategi digital, serta karakteristik nasabah yang dimiliki. Adapun dampak inovasi layanan *cardless* terhadap industri perbankan terlihat dalam penelitian dalam penelitian terkait bahwa fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi mobile banking memberikan kemudahan dan meningkatkan kepuasan nasabah karena membantu transaksi tanpa kartu, terutama saat nasabah tidak membawa kartu ATM Andre et al., (2025). Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa fitur *cardless withdrawal* memiliki dampak positif terhadap loyalitas nasabah generasi Z pada layanan perbankan digital, dimana pengguna yang merasa nyaman dan percaya dengan layanan ini cenderung lebih loyal terhadap aplikasi perbankan mereka (Aprilia et al., 2025).

Perbedaan tingkat adopsi dan efektivitas layanan *cardless withdrawal* tersebut juga tercermin pada karakteristik pengguna yang berbeda, khususnya pada kelompok usia muda yang akrab dengan teknologi digital. Selain itu, penelitian kuantitatif yang dilakukan pada mahasiswa menguatkan konteks minat generasi muda terhadap layanan *cardless withdrawal*. Sebagai contoh, studi yang meneliti pengaruh persepsi keamanan dan kemudahan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *cardless* pada bank bank-bank BUMN menemukan bahwa persepsi keamanan dan kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa untuk menggunakan layanan tanpa kartu tersebut Anwari & Narimawati (2025). Selain itu, penelitian lain pada layanan *cardless withdrawal* di kalangan mahasiswa juga menyoroti bahwa efektivitas fitur *cardless* masih dipengaruhi oleh literasi digital dan kendala teknis yang dihadapi pengguna mahasiswa dalam memahami dan memanfaatkan layanan tersebut (Teguh Kurnia, 2025).

Keberhasilan penerapan layanan digital seperti *cardless withdrawal* sangat bergantung pada tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh pengguna. Pengetahuan merupakan seluruh informasi yang dimiliki individu terkait berbagai jenis produk dan jasa, termasuk segala pemahaman lain yang berhubungan dengan keduanya Rizky Agung Pambudi et al., (2023). Pemahaman terkait cara kerja, dan manfaat suatu fitur berperan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap teknologi baru. Secara mendasar, pengetahuan mencerminkan rasa ingin tahu individu dan dorongan untuk memahami lingkungan sekitarnya. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan literasi keuangan pengguna terhadap fitur digital perbankan, semakin besar pula minat untuk memanfaatkan atau menggunakan layanan tersebut, termasuk fitur *cardless withdrawal* pada Bank BCA.

Selain pengetahuan, keamanan juga memegang peranan penting dalam membentuk minat Mahasiswa terhadap layanan digital perbankan. Menurut Anwari & Narimawati (2025) persepsi keamanan dapat dipahami sebagai keyakinan pengguna terhadap perlindungan data pribadi dan transaksi dari risiko penyalahgunaan atau ancaman eksternal. Di penelitian lain oleh Fauziah (2024) juga menegaskan bahwa kemudahan dan keamanan merupakan determinan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan digital. Keamanan dapat diartikan sebagai upaya perlindungan terhadap berbagai ancaman yang berpotensi mengganggu integritas sistem serta menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah dalam lingkungan digital Handayani & Agustinu (2021). Keamanan mencerminkan sejauh mana nasabah merasa yakin bahwa sistem perbankan mampu melindungi privasi dan transaksi mereka. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diterapkan oleh bank, maka semakin besar pula minat menggunakan layanan tersebut. Lebih lanjut, keamanan sistem informasi mencakup kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk mencegah akses tidak sah, gangguan teknis, maupun kebocoran data. Bagi kalangan mahasiswa yang aktif menggunakan layanan digital untuk berbagai kebutuhan finansial sehari-hari Anwari & Narimawati (2025), persepsi terhadap keamanan menjadi faktor penting untuk menentukan tingkat kepercayaan dan minat mereka dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi BCA Mobile. Hal ini diperkuat oleh Islam & Sumatera (2023), yang menjelaskan bahwa keamanan, kemudahan, dan kegunaan bersama-sama memengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan layanan BSI Mobile, dengan trust sebagai variabel perantara.

Dari perspektif efisiensi, Wulandari et al., (2025) menjelaskan bahwa efisiensi adalah suatu ukuran keberhasilan sebuah aktivitas yang dinilai berdasarkan besarnya biaya atau sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan. Dalam hal ini, apabila suatu tujuan dapat tercapai dengan penggunaan sumber daya yang lebih minimal, maka proses tersebut dianggap semakin efisien Sauw et al., (2023). Fitur *cardless withdrawal* pada BCA Mobile menawarkan transaksi yang cepat, sederhana, dan tidak memerlukan kartu fisik, sehingga memberikan nilai efisiensi yang tinggi dalam bertransaksi. Kemudahan tersebut tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi pengguna dengan tingkat mobilitas tinggi. Bagi kalangan mahasiswa yang memiliki aktivitas padat dan cenderung menginginkan layanan serba cepat dan praktis, efisiensi menjadi pertimbangan penting dalam memilih layanan digital Rahayu (2025). Oleh karena itu, efisiensi dapat menjadi faktor yang berpengaruh dalam membentuk minat mahasiswa untuk menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada BCA Mobile, karena layanan yang efisien mampu memberikan pengalaman positif terhadap teknologi digital.

Minat seseorang terhadap suatu layanan muncul ketika terdapat ketertarikan yang kuat yang mendorong individu untuk memahami, mengeksplorasi, serta mencoba layanan tersebut. Menurut Mukhtisar et al., (2021), minat merupakan proses mental yang tercemin melalui perilaku seseorang terhadap objek yang dianggap memiliki nilai dan manfaat. Dalam konteks layanan digital perbankan, faktor pengetahuan, keamanan, dan efisiensi memiliki peran penting dalam membentuk minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank BCA. Bagi kalangan mahasiswa yang semakin akrab dengan teknologi digital, minat terhadap fitur tersebut dapat dipengaruhi oleh sejauh mana mereka memahami manfaatnya, merasa aman dalam penggunaannya, serta menilai efisiensi yang ditawarkan dalam mendukung aktivitas keuangan sehari-hari (Syahrani & Siregar, 2025).

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi perilaku individu dalam menerima dan menggunakan suatu teknologi. Pengetahuan diartikan sebagai seluruh informasi yang dimiliki individu mengenai suatu produk atau jasa beserta berbagai pemahaman yang berkaitan dengan karakteristik, manfaat, serta cara penggunaannya (Rizky Agung Pambudi et al., 2023). Dalam konteks layanan perbankan digital, pengetahuan mencerminkan tingkat pemahaman pengguna terhadap fungsi, prosedur, manfaat, serta risiko penggunaan suatu layanan digital. Semakin baik pengetahuan yang dimiliki pengguna mengenai fitur *cardless withdrawal*, semakin tinggi pula kemampuan mereka dalam memanfaatkan layanan tersebut secara tepat dan aman. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital dan literasi keuangan menjadi faktor yang mampu mendorong meningkatnya minat masyarakat, khususnya mahasiswa, dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank BCA.

2. Keamanan

Keamanan merupakan aspek yang sangat menentukan keberhasilan implementasi layanan perbankan digital. Persepsi keamanan menggambarkan keyakinan pengguna bahwa data pribadi maupun transaksi keuangan mereka terlindungi dari berbagai ancaman, penyalahgunaan, maupun akses yang tidak sah (Anwari & Narimawati, 2025). Handayani & Agustinu (2021) menjelaskan bahwa keamanan merupakan upaya perlindungan terhadap sistem informasi untuk menjaga integritas sistem serta kerahasiaan data pengguna. Keamanan sistem informasi diwujudkan melalui berbagai kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk meminimalkan risiko gangguan teknis maupun kebocoran data. Selain itu, Fauziah (2024) menegaskan bahwa keamanan merupakan salah satu determinan utama yang membentuk persepsi positif terhadap layanan digital. Dalam konteks penggunaan *mobile banking*, semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan pengguna, maka semakin besar pula tingkat kepercayaan dan minat mereka dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal*. Temuan tersebut juga didukung oleh Islam & Sumatera (2023) yang menunjukkan bahwa keamanan bersama kemudahan dan kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan perbankan digital.

3. Efisiensi

Efisiensi merupakan ukuran keberhasilan suatu aktivitas berdasarkan kemampuan mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin (Wulandari et al., 2025). Menurut Sauw et al. (2023), suatu proses dikatakan efisien apabila mampu menghasilkan keluaran yang optimal dengan biaya, waktu, dan tenaga yang lebih rendah. Pada layanan *cardless withdrawal*, efisiensi diwujudkan melalui proses transaksi yang lebih cepat, praktis, serta tidak memerlukan kartu ATM fisik. Karakteristik tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna, khususnya mahasiswa yang memiliki mobilitas tinggi dan membutuhkan layanan keuangan yang cepat. Oleh karena itu, efisiensi menjadi salah satu pertimbangan utama dalam penggunaan layanan perbankan digital. Semakin tinggi persepsi efisiensi yang dirasakan pengguna, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada aplikasi BCA Mobile (Rahayu, 2025).

4. Minat Menggunakan

Minat menggunakan merupakan kecenderungan seseorang untuk menerima, mencoba, dan menggunakan suatu produk atau layanan yang dianggap mampu memberikan manfaat bagi dirinya. Menurut Mukhtisar et al. (2021), minat merupakan proses psikologis yang tercermin dalam kecenderungan perilaku individu terhadap suatu

objek yang dipandang bernilai. Dalam layanan perbankan digital, minat menggunakan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mampu membentuk persepsi positif pengguna terhadap teknologi. Pengetahuan mengenai manfaat layanan, persepsi terhadap keamanan transaksi, serta efisiensi penggunaan menjadi faktor-faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan minat mahasiswa menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA. Semakin baik pemahaman pengguna terhadap layanan, semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, serta semakin besar efisiensi yang diperoleh, maka semakin tinggi pula minat mahasiswa dalam menggunakan layanan tersebut (Syahrani & Siregar, 2025).

5. Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi perbankan digital mendorong bank untuk terus menghadirkan inovasi layanan yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara cepat, aman, dan efisien. Salah satu inovasi tersebut adalah fitur *cardless withdrawal* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi penarikan tunai tanpa menggunakan kartu ATM. Tingkat keberhasilan adopsi layanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya pengetahuan pengguna mengenai fitur yang tersedia, persepsi terhadap keamanan sistem yang digunakan, serta efisiensi yang dirasakan selama proses transaksi. Ketiga faktor tersebut diyakini mampu membentuk persepsi positif pengguna sehingga meningkatkan minat mahasiswa untuk menggunakan fitur *cardless withdrawal* pada Bank BCA. Dengan demikian, penelitian ini menguji pengaruh pengetahuan, keamanan, dan efisiensi terhadap minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA pada mahasiswa di Kota Semarang.

6. Hipotesis Penelitian

H1: Pengetahuan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA.

H2: Keamanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA.

H3: Efisiensi berpengaruh positif terhadap minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA.

C. METODE PENELITIAN

Populasi merupakan keseluruhan obyek yang diukur dalam penelitian, memiliki kuantitas dan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti lalu diobservasi kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2020). Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa kota semarang yang minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 untuk mahasiswa yang menjadi nasabah Bank BCA di Kota Semarang, dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Penelitian yang dilakukan oleh Damayanti et al., (2024) & Teguh Kurnia (2025) menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi tidak diketahui.

Teknik sampling merupakan cara untuk memilih sebagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi untuk diteliti (Sugiyono, 2020). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti. Kriteria tersebut mencakup: nasabah Bank BCA, mahasiswa di Kota Semarang berusia minimal 17 tahun, dan minat menggunakan fitur *cardless withdrawal*.

Dalam penelitian ini terdapat variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi suatu variabel dependen atau sebab terjadinya variabel dependen. Variabel dependen atau

variabel yang menjadi akibat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen Sugiyono (2020). Variabel independen (X) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengetahuan, keamanan, dan efisiensi. Variabel dependen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah minat menggunakan.

Penelitian ini menggunakan alat analisis perangkat lunak yaitu SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*) versi 29 dan menerapkan uji kelayakan data, uji asumsi klasik, uji hipotesis.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Regresi Linier Berganda

	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	0,005	0,666		0,007	0,994
	Pengetahuan	0,257	0,035	0,399	7,344	<,001
	Keamanan	0,339	0,035	0,532	9,636	<,001
	Efisiensi	0,387	0,034	0,634	11,496	<,001

Sumber: Data Diolah Peneliti SPSS Versi 29

Pengujian dilakukan dengan menggunakan persamaan regresi :

$$Y = 0,005 + 0,257 (X1) + 0,339 (X2) + 0,387 (X3) + e$$

Hasil analisis peneliti menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA pada mahasiswa di Kota Semarang. Pengetahuan mahasiswa tercermin dari kesadaran bahwa fitur *cardless withdrawal* dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai tanpa kartu ATM, pemahaman terhadap manfaat penggunaan *cardless withdrawal* dibandingkan dengan kartu ATM, serta keyakinan bahwa mahasiswa memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan fitur *cardless withdrawal* secara mandiri. Pemahaman yang baik terhadap cara kerja dan manfaat layanan ini mampu mengurangi keraguan serta meningkatkan kepercayaan mahasiswa dalam mengadopsi teknologi perbankan digital seperti fitur *cardless withdrawal*. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengetahuan merupakan faktor penting dalam mendorong minat mahasiswa untuk menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan oleh Aligusri et al., (2024) menemukan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan QRIS Pembayaran Digital. Pengetahuan diartikan sebagai sejauh mana nasabah memahami berbagai fitur dalam layanan digital perbankan, termasuk cara kerja, manfaat, serta potensi risiko yang dapat muncul. Dengan demikian, semakin baik pengetahuan nasabah, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan fitur *cardless withdrawal* karena adanya rasa percaya diri dalam bertransaksi.

Hasil analisis peneliti menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA pada mahasiswa di Kota Semarang. Persepsi keamanan mahasiswa tercermin dari kepercayaan

bahwa proses *cardless withdrawal* memiliki sistem keamanan yang baik, keyakinan bahwa kode transaksi yang dihasilkan oleh aplikasi mampu mencegah terjadinya penyalahgunaan, serta perasaan aman karena fitur *cardless withdrawal* tidak mengungkapkan informasi sensitive kepada pihak lain. Sistem keamanan yang memadai memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi mahasiswa dalam melakukan transaksi tanpa menggunakan kartu ATM fisik. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa merupakan faktor penting dalam meningkatkan minat mahasiswa untuk menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan oleh Riana & Diah (2025) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan M-Banking Action di Kabupaten Bireuen. Temuan oleh Utami et al., (2023) juga menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan BSI Mobile. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan suatu layanan, semakin besar pula minat mahasiswa untuk menggunakan layanan fitur *cardless withdrawal* pada Bank BCA.

Hasil analisis peneliti menunjukkan bahwa efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* bank BCA pada mahasiswa di Kota Semarang. Persepsi efisiensi mahasiswa tercermin dari anggapan bahwa fitur *cardless withdrawal* mampu membuat proses transaksi menjadi lebih cepat, proses penarikan uang yang lebih sederhana dibandingkan dengan menggunakan kartu ATM, serta kemudahan yang dirasakan ketika mahasiswa lupa membawa kartu ATM. Efisiensi waktu dan kemudahan proses menjadi nilai tambah yang mendorong mahasiswa untuk beralih menggunakan layanan perbankan digital seperti fitur *cardless withdrawal* Bank BCA. Dengan demikian hasil penelitian ini menegaskan bahwa efisiensi merupakan faktor penting dalam meningkatkan minat mahasiswa untuk menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan oleh Damayanti et al., (2024) mengungkapkan bahwa efisiensi memiliki pengaruh positif terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan mobile banking pada perbankan syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Gasperz & Lekatompessy (2024) juga membuktikan bahwa efisiensi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Mandiri. Sementara itu, menurut penelitian Suastrini (2025) menemukan bahwa efisiensi transaksi menjadi alasan utama nasabah memilih fitur *cardless withdrawal* dan QRIS karena mampu mempercepat proses penarikan tunai serta meningkatkan kenyamanan bertransaksi. Fitur *cardless withdrawal* pada BCA Mobile menawarkan transaksi yang cepat, sederhana, dan tidak memerlukan kartu fisik, sehingga memberikan nilai efisiensi yang tinggi dalam bertransaksi. Berdasarkan temuan diatas, dapat disimpulkan bahwa semakin efisiensi suatu layanan digital, semakin besar pula minat menggunakan layanan tersebut.

E. PENUTUP

Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan mahasiswa mengenai cara penggunaan, manfaat, serta prosedur transaksi fitur *cardless withdrawal*, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan fitur *cardless withdrawal*.

Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap tingkat keamanan sistem, perlindungan data pribadi, serta jaminan keamanan transaksi menjadi faktor penting dalam mendorong minat menggunakan fitur *cardless withdrawal*.

Efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan fitur *cardless withdrawal* Bank BCA. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan, kecepatan, dan penghematan waktu yang ditawarkan oleh fitur *cardless withdrawal* mampu meningkatkan minat mahasiswa dalam menggunakan fitur *cardless withdrawal*.

Berdasarkan hasil penelitian, Bank BCA disarankan untuk terus meningkatkan edukasi kepada masyarakat, khususnya mahasiswa, mengenai fitur *cardless withdrawal* melalui berbagai media digital, media sosial, maupun kegiatan literasi keuangan di lingkungan perguruan tinggi. Peningkatan pengetahuan pengguna mengenai cara penggunaan, manfaat, dan prosedur transaksi diharapkan dapat meningkatkan minat mahasiswa dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Selain itu, Bank BCA perlu terus memperkuat sistem keamanan layanan *cardless withdrawal* dengan meningkatkan perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta memberikan sosialisasi mengenai fitur-fitur keamanan yang dimiliki. Upaya tersebut penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna sehingga semakin mendorong minat mereka dalam menggunakan layanan *cardless withdrawal*.

Bank BCA juga disarankan untuk terus melakukan pengembangan fitur *cardless withdrawal* agar semakin efisien, mudah digunakan, dan mampu memberikan pengalaman transaksi yang cepat serta praktis. Penyederhanaan proses transaksi dan peningkatan kualitas aplikasi diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna, khususnya mahasiswa yang memiliki mobilitas tinggi.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi minat menggunakan fitur *cardless withdrawal*, seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, persepsi risiko, kualitas layanan, maupun promosi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan responden pada kelompok masyarakat yang lebih beragam atau melakukan perbandingan antarbank sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif dan memiliki daya generalisasi yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, k. E., & musmini, l. S. (2022). Kredibilitas terhadap minat penggunaan quick response code indonesian standard (qris) (studi pada generasi z di provinsi bali). 11(02), 127–137.
- Algusri, j., magdalena, m., & hadi, m. F. (2024). Jurnal akuntansi dan ekonomika. 14(1). <https://doi.org/10.37859/jae.v14i1.7032>
- Ananda, a. S., & fasa, m. I. (2024). Kemudahan dan efisiensi m-banking sebagai solusi praktis di era digital convenience and efficiency of m-banking as a practical. November, 7725–7729.
- Andre, n., taslim, w. S., & equator, p. T. (2025). Analisis pengaruh penambahan fitur *cardless* pada mobile banking bca terhadap kepuasan nasabah bca di pontianak. 7(1), 30–40.

- Anwari, h. N., & narimawati, u. (2025). Pengaruh persepsi keamanan dan kemudahan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan cardless. 5(november), 70–76.
- Apau, r., & singh, h. (2021). Measuring user perceived security of mobile banking applications. 1–36.
- Aprilia, b. M., noviarita, h., devi, y., islam, u., raden, n., lampung, i., & lampung, b. (2025). Pengaruh penggunaan fitur *cardless withdrawal* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas gen z. 3(10).
- Ardila, i., sembiring, m., & astuti, r. (2025). The role of security perception and usage impact of mobile accounting applications. 29(01), 186–205.
- Damayanti, a., sari, s. A., erian, m., ananta, v., muttaqin, i., & syariah, p. (2024). Pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking perbankan syariah. 8(2), 119–136.
- Davis. (1989). Technology acceptance.
- Dewi, m., larasati, a., & hakim, l. (2022). Pengaruh spiritualitas dan pengetahuan perbankan syariah pada loyalitas nasabah bank non syariah. 10(2), 194–2044
- Erina, n. (2021). Pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan mobile b.
- Fauziah, d. R. (2024). Pengaruh efisiensi, keamanan, dan kemudahan terhadap minat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) pada nasabah bsi generasi z di diy.
- Gasperz, j., & lekatompessy, o. L. (2024). Pengaruh efisiensi, kemudahan, dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu bank mandiri. Edunomika, 08(04), 1–19.
- Ghozali. (2021). Aplikasi analisis multivariate.
- Yonatan. (2025). Nilai transaksi uang elektronik sepanjang 2024 capai rp2,5 kuadriliun. Goodstats. <https://goodstats.id/article/nilai-transaksi-uang-elektronik-sepanjang-2024-capai-rp2-5-kuadriliun-ifpma>
- Handayani, c. S. P. P. J., & agustinu, t. M. (2021). Pengaruh daya tarik promosi, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap minat penggunaan e-money pada mahasiswa politeknik negeri semarang cynthia. 9(2), 173–183.
- Heizer, j., render, b., & munson, c. (2017). Operations management: sustainability and supply chain management. Pearson education.
- Nihlah. (2025). Gangguan aplikasi mybca dan bca mobile bikin nasabah kesulitan transaksi. <https://www.ibenews.id/ekonomi/2056635032/gangguan-aplikasi-mybca-dan-bca-mobile-bikin-nasabah-kesulitan-transaksi>
- Islam, u., & sumatera, n. (2023). The effect of perceived usefulness , ease Of use and security on interest in using bsi mobile services with trust as intervening variable (case study on uinsu medan students) maryam. 2023(1), 1–9.
- Juniarta, p. P., wardana, m. A., wira, k., & saputra, a. (2022). Persepsi wisatawan milenial terhadap akomodasi glamping di kawasan kintamani. 27(2), 145–152.
- Karima, a. (n.d.). Interest in using *cardless withdrawal* : knowledge , security and ease of transaction as mediating variables for bca mobile users in greater surabaya. 12.
- Kustono, a. S., nanggala, a. Y. A., & masâ€tmud, i. (2020). Determinants of the use of e-wallet for transaction payment among college students. Journal of economics, business, & accountancy ventura, 23(1), 85–95.
- Laudon, k. C., & laudon, j. P. (2018). Management information systems: managing the digital firm. Pearson education.
- Maarif, m. S., & asikin, z. (2024). Competitiveness and resilience of banking : asystematic literature. 14(04), 933–955. <https://doi.org/10.22219/jrak.v14i4.36352>

- Maria ivantri dorwi, reynier f. Makatita, & fransina w. Ballo. (2024). Implementasi penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu atm melalui aplikasi bri mobile pada masyarakat di kota kupang. *Journal of business, finance, and economics (jbfe)*, 5(2), 115–128. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v5i2.5712>
- Maulidya, g. P., & afifah, n. (2021). Perbankan dalam era baru digital: menuju bank 4 . 0. *Jurnal proceeding seminar bisnis seri v*, 278–288.
- Mukhtisar, m., tarigan, i. R. R., & evriyenni, e. (2021). Pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking. *Jihbiz: global journal of islamic banking and finance.*, 3(1), 56.
- Nadia ayu saraswati dewi, a. S. P. (2025). Dampak e-security dan risk perception terhadap e- trust. 23(2).
- Napitupulu, s. M., & cahyadi, e. R. (2024). The adoption of cardless cash withdrawal using extended utaut model. 10(2), 329–338.
- Novia syahrani1, p. A. S. (2025). Pengaruh layanan perbankan digital dan produk yang inovasi terhadap minat generasi z pada perbankan syariah (studi kasus mahasiswa fai umsu). X(1), 1–20.
- Nugroho, p., zed, e. Z., syakila, f., & bangsa, u. P. (2023). Intention to use digital bank : role of perceived ease of use , customer knowledge , service quality , and system security. 12(01), 891–899.
- Pojk. (2018). Peraturan otoritas jasa keuangan nomor 12/pojk.03/2018 tahun 2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum. <https://www.peraturan.go.id/id/peraturan-ojk-no-12-pojk-03-2018-tahun-2018#:~:text=peraturan ojk no. 12/pojk.03/2018 tahun 2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum>.
- Putri, a. R., waluyo, b., & farhani, n. H. (2022). Pengaruh pengetahuan dan kepercayaan pelaku umkm wilayah bogor terhadap minat pembiayaan melalui fintech lending syariah. *Jurnal syarikah : jurnal ekonomi islam*, 8(1), 131–139. <https://doi.org/10.30997/jsei.v8i1.4879>
- Qamara, l., nasution, f. S., & maharani, d. (2023). Analisis transaksi tarik tunai tanpa kartu atm melalui aplikasi bsi mobile. 2, 116–122.
- Rahayu, d. P. (2025). Pengaruh efisiensi, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan fitur layanan tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) pada mahasiswa puwokerto.
- Riana, l., & diah, m. (2025). Pengaruh efisiensi , keamanan dan kemudahan terhadap Minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan m-banking action. 4(3), 7597–7604.
- Rizky agung pambudi, mila fursiana salma musfiroh, titik hinawati, a. K. (2023). Jamasy : jamasy : 3(april), 89–109.
- Saleh, m., & afif, y. K. (2024). Jeksya jurnal ekonomi dan keuangan syariah. 3(3), 275–293.
- Sauw, o., mointi, r., & makkuradde, a. S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking pada pt bank sulselbar cabang soppeng. 39–53.
- Schiffman, l. G., & wisenblit, j. L. (2019). Consumer behavior. Pearson education. Statistik sistem pembayaran dan infrastruktur pasar keuangan (spip). (n.d.). Bank indonesia. <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomikeuangan/spip/default1.aspx/1000>
- Suastrini, r. A. P. & f. (2025). Nusantara hasana journal. 4(9), 167–175.

- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif & kualitatif dan r&d.
- Sumarwan, u. (2014). Perilaku konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran. Ghalia indonesia.
- Susilowati, i., petra, y., insani, t. V., & hermawan, t. (2025). Determinan adopsi digital banking di kalangan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas diponegoro : pendekatan regresi logistik. 6(2), 61–76.
- Tarigan, d., & hartomo, k. D. (2022). Evaluasi keamanan fitur tarik tunai cardless pada aplikasi brimo menggunakan pieces. 19(2), 153–166.
- Teguh kurnia, a. R. (2025). Efektivitas penggunaan fitur cardles withdrawal pada bank bsi (studi pada mahasiswa uin smdd bukittinggi). 9, 29717–29724.
- Tsania, r., & solekah, n. A. (2023). Understanding students ' intention to use mobile banking : impacted by ease of use , security , trust ,. 12(04), 467–484.
- Utami, w., rofika, i. D., kamelia, t., & budiarti, y. (2023). Pengaruh persepsi risiko , kepercayaan dan keamanan terhadap minat menggunakan bsi (bank syariah indonesia) mobile. 7(1), 1–22.
- Wandira, r., fauzi, a., azim, f., & annas, f. (2022). Customer acceptance analysis of islamic bank of indonesia mobile banking using technology acceptance model (tam). 5(2), 92–100.
- Wulandari, i., handayani, j., & wahyuni, m. (2025). Pengaruh kemudahan, Keamanan, efisiensi, dan fitur layanan bri mobile terhadap kepuasan nasabah di indonesia. 230–239.