



**PENGARUH EFISIENSI, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *CARDLESS WITHDRAWAL*  
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. DI JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh:**

**CAHYA AYU WAHDANIYAH**

**NIM : 21010007**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**JEMBER**

**2024**



**PENGARUH EFISIENSI, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *CARDLESS WITHDRAWAL*  
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. DI JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Keuangan  
dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains  
Mandala

**Disusun Oleh:**

**CAHYA AYU WAHDANIYAH**

**NIM : 21010007**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA  
JEMBER**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---

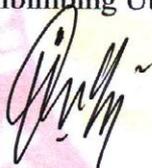
**PENGARUH EFISIENSI, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *CARDLESS WITHDRAWAL*  
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. DI JEMBER**

Nama : Cahya Ayu Wahdaniyah  
NIM : 21010007  
Program Studi : Keuangan Dan Perbankan  
Minat Studi : Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Asisten,

  
Ahmad Sauqi, S.E., M.M.  
NIDN. 0723128503

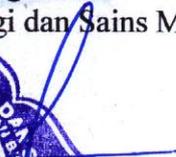
  
Drs. Bagus Qomaruzzaman. R. E, M.P.  
NIDN. 0716116003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi dan Sains Mandala,

Kaprodi Keuangan dan Perbankan  
Institut Teknologi dan Sains Mandala,

  
  
Dr. Muhammad Firdaus, M. M., M. P.  
NIDN. 0008077101

  
  
Mustofa, S.E., M.Si.  
NIDN. 0711017801

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---

**PENGARUH EFISIENSI, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP**  
**KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *CARDLESS WITHDRAWAL***  
**PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. DI JEMBER**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 14 Juni 2024  
Jam : 09.30 WIB  
Tempat : Ruang Ujian 1 ITS Mandala

Disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir:

Dra. Haifa., M.M  
Ketua Penguji

Drs. Bagus Qomaruzzaman R. E., M.P :  
Sekretaris Penguji

Ahmad Sauqi, S.E., M.M  
Anggota Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi dan Sains Mandala,

Kaprodi Keuangan dan Perbankan  
Institut Teknologi dan Sains Mandala,



Dr. Muhammad Firdaus, M. M., M. P.  
NIDN. 0008077101



Mustofa, S.E., M.Si  
NIDN. 0711017801

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cahya Ayu Wahdaniyah  
NIM : 21010007  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Minat Studi : Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan terhadap  
Keputusan Nasabah Menggunakan *Cardless Withdrawal*  
pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. di Jember

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari tugas akhir ini terbukti hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya karya ilmiah yang telah saya buat dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Jember, 30 April 2024  
Yang membuat pernyataan



Cahya Ayu Wahdaniyah

## MOTTO

Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus  
dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur

(Q.S Yusuf : 87)

Tidak ada yang akan menuai kecuali apa yang mereka tabur

(Q.S Al-An'am : 164)

Masih banyak keluh kesah yang akan kamu dengar dimasa depan, siapkan mental  
dengan komitmen yang kuat. Dan yakinlah niscaya hidupmu akan lebih baik  
dengan doa yang kamu panjatkan kepada-Nya

(Cahya Ayu)

Lakukan dulu sebisamu, jika memang kamu tak bisa bertanyalah pada yang bisa.

Jangan malu bertanya nanti sesat di jalan!

(Cahya Ayu)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke-hadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul : “Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan *Cardless Withdrawal* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. di Jember” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar pada program studi D3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan dalam penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini karena adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P selaku Dekan Institut Teknologi dan Sains Mandala.
3. Bapak Mustofa, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Institut Teknologi dan Sains Mandala.
4. Bapak Ahmad Sauqi S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Drs. Bagus Qomaruzzaman Ratu Edi, M.P selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan banyak bimbingan serta arahan terhadap penulis.
5. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Institut Teknologi dan Sains Mandala.

6. Nasabah pengguna *Cardless Withdrawal BRI Mobile* di Jember yang telah bersedia memberikan pernyataan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
7. Bapak Siswanto selaku pembimbing magang serta karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Jombang yang telah membantu dan memberi dukungan pada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.
8. Ibu tercinta, Ibu Agustina yang selalu memberikan semangat serta dukungan materiil serta doa baik kepada penulis untuk selalu berjuang dalam meraih tujuan. Serta Ayah Sucipto yang memberikan pengalaman sehingga penulis mengerti dan harus berjuang mendapatkan hal yang lebih baik dimasa depan.
9. Para kubu Drenges (Sophiana, Melinda, Widiya, Devi, Eka) serta kubu CAO (Locita dan Olivia) selaku teman yang baik dan mendukung satu sama lain dalam susah maupun senang dalam memperjuangkan Tugas Akhir dan Skripsinya.
10. Teman-teman Ahli Madya yang telah sama-sama berjuang saling membantu untuk menyelesaikan Tugas Akhir .

Demikian yang penulis dapat sampaikan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki tugas akhir ini. Sekian dari penulis, semoga dapat bermanfaat bagi semuanya terutama bagi penulis.

Jember, 27 April 2024

Cahya Ayu Wahdaniyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kajian Teori.....	12
2.2.1 Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank.....	12
2.2.2 Efisiensi.....	13
2.2.2 Kemudahan .....	14
2.2.3 Keamanan.....	14
2.2.4 Fitur Mobile Banking <i>Cardless Withdrawal</i> .....	15

2.2.5 Keputusan Penggunaan .....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	18
2.4 Hipotesis .....	19
2.4.1 Pengaruh Efisiensi Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> .....	19
2.4.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> .....	20
2.4.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> .....	20
2.4.4 Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	22
3.1.1 Lokasi Penelitian .....	22
3.1.2 Waktu Penelitian .....	24
3.2 Populasi Dan Sampel .....	24
3.2.1 Populasi .....	24
3.2.2 Sampel .....	24
3.3 Jenis Penelitian .....	26
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian .....	26
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	26
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.6.1 Sumber Data .....	28
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.7 Metode Analisis Data .....	29
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	29
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	30
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	31
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	32
3.7.5 Uji Hipotesis .....	32

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	34
4.1.1 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	34
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	36
4.2 Analisis Hasil Penelitian .....	40
4.2.1 Uji Instrumen Data .....	40
4.2.2 Analisis Uji Asumsi Klasik .....	42
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
4.2.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
4.2.5 Uji Hipotesis.....	47
4.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....	50
4.3.1 Pengaruh Efisiensi terhadap Keputusan Penggunaan <i>Cardless</i> <i>Withdrawal</i> .....	50
4.3.2 Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan <i>Cardless</i> <i>Withdrawal</i> .....	51
4.3.3 Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan <i>Cardless</i> <i>Withdrawal</i> .....	53
4.3.4 Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> .....	54
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
5.1 Simpulan.....	56
5.2 Implikasi.....	57
5.3 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya .....	10
Tabel 3.1	Tingkat Kepercayaan .....	25
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.3	Skala Likert.....	28
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaannya .....	34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umurnya.....	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelaminnya .....	35
Tabel 4.4	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Efisiensi .....	36
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kemudahan .....	37
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keamanan .....	38
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Penggunaan .....	39
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Efisiensi ( $X_1$ ).....	40
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Kemudahan ( $X_2$ ) .....	40
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Keamanan ( $X_3$ ) .....	41
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Penggunaan (Y) .....	41
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas <i>All Variable</i> .....	41
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas .....	43
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Gleser).....	44
Tabel 4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
Tabel 4.18	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	48
Tabel 4.19	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	49

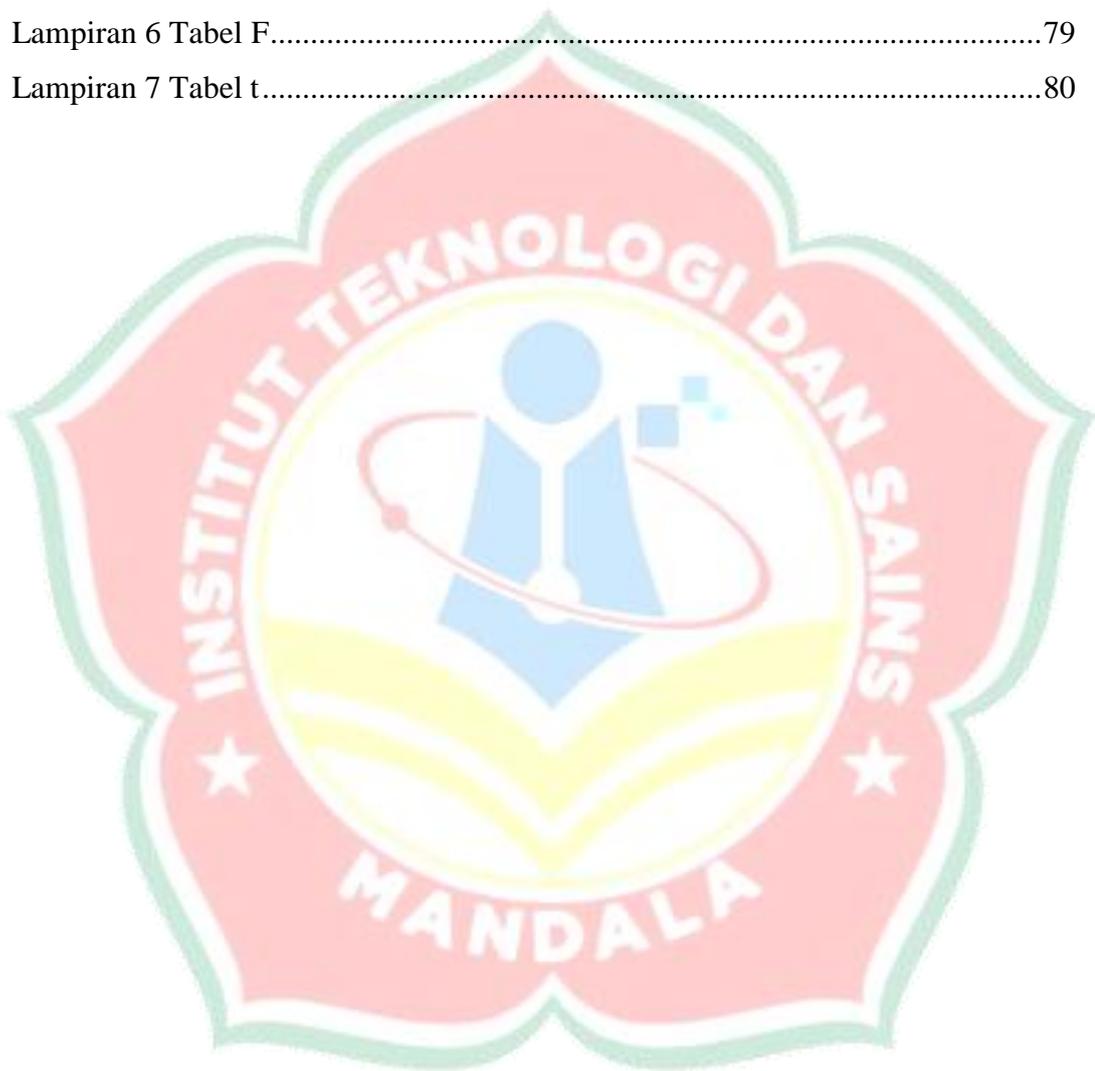
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Penggunaan Uang Elektronik Beberapa Negara .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BRI .....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas ( <i>Probability-Plot</i> ) .....	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas ( <i>Scatterplot</i> ) .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

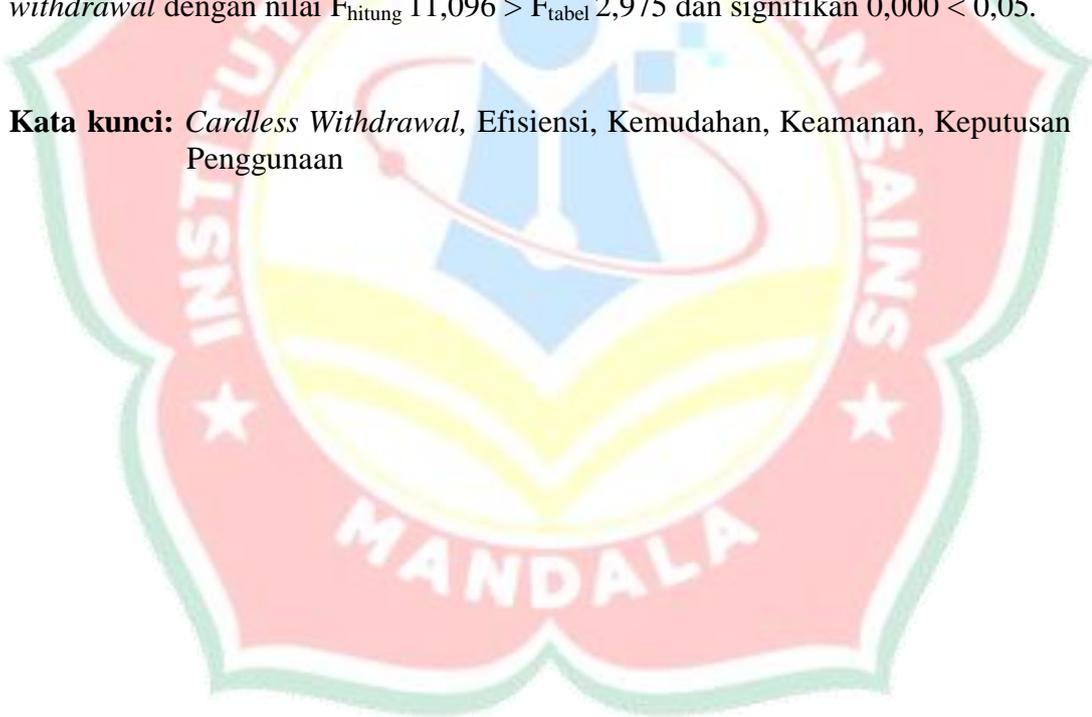
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Hasil Pernyataan Responden .....	68
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	72
Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS v.20 .....	73
Lampiran 5 Tabel R .....	78
Lampiran 6 Tabel F.....	79
Lampiran 7 Tabel t.....	80



## ABSTRAK

Dalam bidang keuangan perkembangan teknologi dapat mempermudah aktivitas menjadi lebih efektif, seperti transaksi pinjam meminjam, jual beli serta transaksi pembayaran dengan hanya mengakses melalui internet. Seperti halnya keefektifan transaksi tarik tunai, saat ini industri perbankan salah satunya BRI memiliki layanan *cardless withdrawal* yang dapat diakses menggunakan aplikasi *BRI Mobile Banking*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan adalah nasabah pengguna *cardless withdrawal* BRI di Jember, dengan jumlah responden 30 orang. Cara pengumpulan data dengan bantuan *Google Form* dan instrumen Skala Likert. Untuk menganalisis data penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan bantuan *Software SPSS* versi 20. Hasil ini adalah (1) efisiensi tidak berpengaruh signifikan karena nilai  $t_{hitung} 0,654 < t_{tabel} 1,706$  dan signifikansi  $0,513 > 0,05$ , (2) kemudahan tidak berpengaruh signifikan karena nilai  $t_{hitung} -0,263 > t_{tabel} -1,706$  dan signifikansi  $0,795 > 0,05$ , (3) keamanan berpengaruh signifikan dengan nilai  $t_{hitung} 3,942 > t_{tabel} 1,706$  dan signifikansi  $0,001 < 0,05$ , serta terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* dengan nilai  $F_{hitung} 11,096 > F_{tabel} 2,975$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

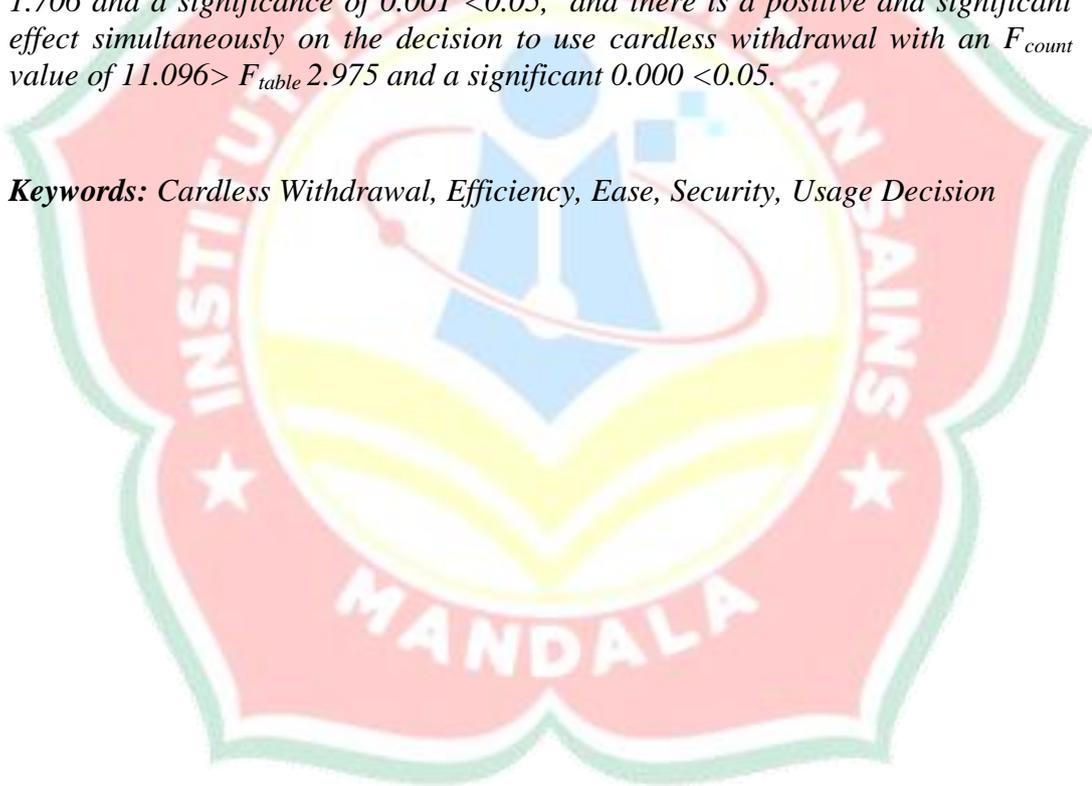
**Kata kunci:** *Cardless Withdrawal*, Efisiensi, Kemudahan, Keamanan, Keputusan Penggunaan



## **ABSTRACT**

*In the financial sector, technological developments can facilitate activities to be more effective, such as lending and borrowing transactions, buying and selling and payment transactions by only accessing via the internet. As well as the effectiveness of cash withdrawal transactions, currently the banking industry, one of which is BRI, has a cardless withdrawal service that can be accessed using the BRI Mobile Banking application. This study uses a quantitative approach with purposive sampling technique. The sample used was BRI cardless withdrawal user customers in Jember, with a total of 30 respondents. How to collect data with the help of Google Form and Likert Scale instruments. To analyze the data, this research uses quantitative analysis with the help of SPSS version 20 software. These results are (1) efficiency has no significant effect because the  $t_{count}$  value is  $0.654 < t_{table} 1.706$  and significance  $0.513 > 0.05$ , (2) convenience has no significant effect because the  $t_{count}$  value is  $-0.263 > t_{table} -1.706$  and significance  $0.795 > 0.05$ , (3) security has a significant effect with a  $t_{count}$  value of  $3.942 > t_{table} 1.706$  and a significance of  $0.001 < 0.05$ , and there is a positive and significant effect simultaneously on the decision to use cardless withdrawal with an  $F_{count}$  value of  $11.096 > F_{table} 2.975$  and a significant  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** Cardless Withdrawal, Efficiency, Ease, Security, Usage Decision



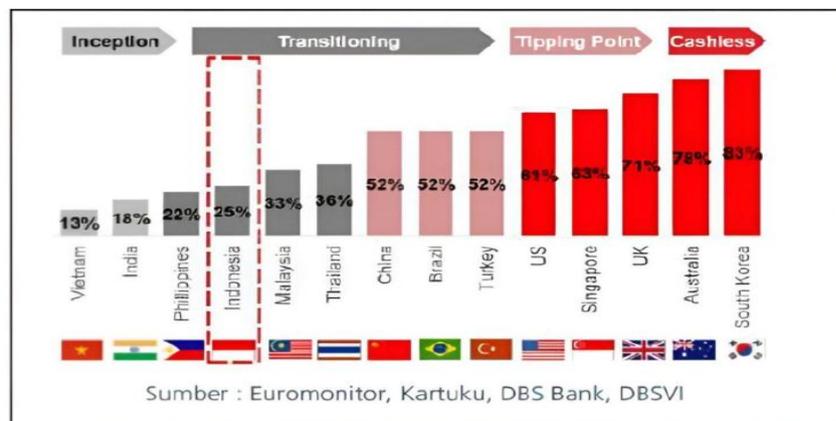
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya teknologi dapat mempermudah aktivitas transaksi menjadi lebih efektif. Dalam bidang keuangan perkembangan teknologi dapat membantu transaksi pinjam meminjam, jual-beli serta keefektifan dan efisiensi dalam melakukan pembayaran, dengan hanya mengakses melalui internet. Salah satu contoh di bidang keuangan yakni *financial technology*. Sehingga memudahkan dalam proses akses melalui salah satu layanan *fintech* yang diintegritaskan oleh perusahaan-perusahaan pada sektor keuangan dan perbankan adalah *banking mobile*. *Banking mobile* adalah *electronic banking* yang paling banyak digunakan di era digital saat ini. Dalam industri perbankan, dengan adanya *banking mobile* nasabah milenial dapat dipermudah dalam memantau saldo rekeningnya tanpa harus susah payah pergi ke bank atau counter. ATM hanya untuk mengecek saldo rekening yang nasabah milenial miliki.

Layanan bank dirancang untuk menjaga kenyamanan dan keamanan nasabah, seperti *e-banking* yang dapat dilakukan di ATM, telepon, internet, mobile banking, dan tarik tunai tanpa kartu. Pada tahun 2014, Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) diluncurkan oleh BI. Penggunaan tarik tunai di Indonesia telah dimulai sejak mulai berlakunya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) 2015.



**Gambar 1. 1 Perbandingan Penggunaan Uang Elektronik Beberapa Negara**

Data tersebut menyatakan hanya 25% dari total masyarakat pengguna non-tunai di Indonesia. 75% masyarakat masih menggunakan sistem manual. Mayoritas masyarakat Indonesia tidak memiliki pengetahuan finansial. 25% masyarakat yang melakukan transaksi non-moneter ada 47,2 triliun transaksi tahun 2018, uang beredar 167,2juta (Pitaloka, 2022). *Cardless withdrawal* merupakan jenis penawaran baru layanan perbankan. Keberadaan *cardless withdrawal* dapat merubah transaksi manual menjadi transaksi berbasis teknologi yang muncul tahun 2017 di Indonesia.

Sistem ini digunakan awalnya oleh BCA yang menyertakan fitur *cardless withdrawal* ke dalam *BCA Mobile*. Akses pada aplikasi yang ada di smartphone pengguna dapat menarik uang pada mesin ATM dengan mudah. Sampai sekarang bank lain pun sudah menawarkan *cardless withdrawal* seperti halnya BRI juga menawarkan fitur tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) yang telah diluncurkan sejak tahun 2019 sebagai salah satu fitur dari aplikasi *BRI Mobile*. *Cardless withdrawal* dapat dilakukan di Indomaret dan ATM dengan akses melalui *banking mobile* pengguna.

Ada kemungkinan pengguna *banking mobile* lebih sedikit dari jumlah keseluruhan nasabah, berdasarkan perbandingan antara keduanya. Karena perlu memiliki *mobile banking* supaya dapat mempergunakan fitur *cardless withdrawal*, ada perbedaan antara *cardless withdrawal* dengan penggunaan kartu debit melalui ATM. *Cardless withdrawal* menggunakan *banking mobile* dengan kode OTP ketika menarik uang melalui ATM, sebaliknya tarik tunai dengan kartu transaksinya lebih rumit.

Bank harus meningkatkan kemudahan, kepercayaan, dan kenyamanan pelanggan karena munculnya layanan tarik tunai tanpa kartu. Proses layanan lebih cepat dan hemat waktu. Seseorang akan dinilai lebih efisien jika sumber daya biaya, waktu, dan tenaga yang menghasilkan *output* sesuai harapan dan rencana. Namun, *cardless withdrawal* memiliki tenggat waktu. Proses transaksi akan dibatalkan jika tidak melakukan transaksi di ATM setelah tenggat waktu yang ditentukan (Ramli, 2022).

Layanan ini memiliki kekurangan, yaitu hanya dapat melakukan transaksi di ATM bank dan Indomaret. tetapi tidak bisa di bank lain. Akibatnya, pengguna harus memilih bank dengan jaringan ATM yang luas. Karena *mobile banking* menjalankan transaksi, pengguna harus sangat berhati-hati dengan PIN akses dan PIN persetujuan. Ini berarti bahwa harus selalu mengunci ponsel dan aplikasi *mobile banking* menggunakan PIN sulit ditebak dan aman, serta menjaga nomor HP untuk *mobile banking* (Pitaloka, 2022).

Penggunaan *cardless withdrawal* biasanya didasari karena seseorang lupa membawa kartu ATM saat ingin mengambil sejumlah uang. Namun penggunaan *cardless withdrawal* masih belum digunakan secara merata di wilayah Jember. Berdasarkan penelitian Sari (2021), sedikit mahasiswa yang tau keberadaan *cardless withdrawal*, dan mereka menganggap layanan tarik tunai tanpa kartu kurang nyaman dan kurang cepat serta *real-time*. Seiring kemajuan teknologi, penggunaan layanan *mobile banking* pun terus berkembang. Nasabah milenial belum mengetahui fungsi layanan transaksi penarikan tanpa kartu sehingga mempengaruhi kemajuan teknologi perbankan. Dikalangan masyarakat juga masih sedikit yang menggunakan fitur ini. Setelah diteliti oleh Fajriastuti & Arman (2022) ternyata menghasilkan bahwa minat nasabah dalam menggunakan *cardless withdrawal* sangat tinggi sehingga menarik perhatian dan rasa penasaran peneliti, untuk mengadakan penelitian mengenai efisiensi, kemudahan dan keamanan penggunaan *cardless withdrawal* terhadap keputusan nasabah karena penting sekali menelaah lebih jauh bagaimana efisiensi, kemudahan dan keamanan layanan ini untuk menarik minat masyarakat di era digital saat ini, serta memberi manfaat untuk banyak orang. Maka dari itu peneliti melakukan analisis berjudul “Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Cardless Withdrawal* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. di Jember”

## 1.2 Rumusan Masalah

Telah dijelaskan pada latar belakang, dan didapat rumusan masalah antara lain :

1. Apakah efisiensi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*?
2. Apakah kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*?
3. Apakah keamanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*?
4. Apakah efisiensi, kemudahan, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah, berikut ini tujuan dari penelitian :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh secara parsial efisiensi terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh secara parsial kemudahan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh secara parsial keamanan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh secara simultan efisiensi, kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan, informasi serta referensi untuk pembaca dan pihak terkait, adapun diantaranya :

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber wawasan dan referensi dalam meneliti tentang perkembangan *financial technologi* terutama pada layanan tarik tunai tanpa kartu.

2. Bagi perbankan

Hasil dari penelitian akan dibentuk menjadi artikel supaya dapat berfungsi sebagai bahan pertimbangan pihak bank dalam mengembangkan teknologi untuk menarik minat masyarakat terhadap dayaguna teknologi.

3. Bagi almamater

Penelitian ini dapat menambah informasi pembaca tentang penelitian sejenis serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

#### 1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah yaitu pada ruang lingkup yang akan menjadi sumber data adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. di Jember yang menggunakan *cardless withdrawal* dengan rentan waktu penelitian mulai bulan Januari-Februari 2024.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Berdasarkan munculnya penggunaan *cardless withdrawal* diperlukan referensi penelitian terdahulu sebagai teori dasar pendukung yang berkaitan dengan analisis pengaruh efisiensi, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *cardless withdrawal* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. di Jember. Berikut referensi serta kajian teori dasar pendukung dari penelitian terdahulu untuk mempermudah dalam melakukan penelitian ini.

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Berikut temuan terdahulu sebagai kajian penelitian sesuai dengan tema yang akan dikaji :

1. Kurniawan (2023) menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan teknik *nonprobability sampling* menggunakan *purposive sampling*. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh antara variabel penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan nasabah. Hasilnya variabel penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah bertransaksi menggunakan *cardless* pada Bank BJB KCP Ciputat dengan presentase 27,15%.
2. Prayoga (2023) menggunakan metode kuantitatif dan teknik *non-probability sampling* menggunakan *purposive sampling*. Hasilnya variabel keamanan, risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*.

3. Tegar (2023) menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik *simple random sampling* studi pada mahasiswa di Bandar Lampung dengan alat bantu olah data SPSS versi 25. Hasil menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan tidak memiliki pengaruh signifikan, sedangkan variabel kemudahan penggunaan dan media sosial memiliki pengaruh signifikan.
4. Arliany & Vidyasari (2022) menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis uji *independent sampling test* dibantu alat olah data SPSS 26. Hasilnya terdapat perbedaan yang signifikan terhadap penggunaan kartu ATM dan *cardless* di segi keamanannya *cardless* unggul.
5. Fajriastuti, dkk (2022) menggunakan metode pendekatan kuantitatif serta teknik *non-probability sampling* dibantu dengan alat olah data SPSS versi 22. Hasilnya pengetahuan keamanan, dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial BSI menggunakan *cardless withdrawal*.
6. Firdausah (2022) menggunakan metode pendekatan kuantitatif asosiatif serta teknik analisis linier berganda dan teknik *purposive sampling* dengan menggunakan bantuan aplikasi analisis SPSS. Hasil menyatakan bahwa variabel kepercayaan dan persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah.
7. Maunazah (2022) menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan alat bantu olah data SPSS versi 22.0. Hasil menunjukkan bahwa manfaat aplikasi, intensi pengguna dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh

terhadap loyalitas nasabah bertransaksi *cardless*, lain halnya dengan kemudahan pengguna tidak ada pengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi *cardless* dengan kepuasan pengguna sebagai variabel moderating, sedangkan intensi pengguna juga tidak memiliki pengaruh.

8. Pitaloka (2022) menggunakan metode kuantitatif teori objektif dengan teknik *purposive sampling* dan alat bantu olah data SPSS versi 22.0. Hasil menunjukkan bahwa variabel efisiensi, kemudahan dan keamanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan tarik tunai tanpa kartu pada BSI.
9. Febriani (2021) menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan bantuan aplikasi olah data SPSS versi 25. Hasilnya variabel pengetahuan tidak memiliki pengaruh signifikan sedangkan variabel kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada mahasiswa Universitas Airlangga.
10. Qaisar, dkk (2021) menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil menunjukkan bahwa efikasi diri berdampak positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan, efikasi diri tidak berdampak positif terhadap manfaat yang dirasakan dan risiko yang dirasakan mempunyai dampak negatif terhadap manfaat yang dirasakan dan niat untuk menggunakan.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, terdapat persamaan serta perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini. Berikut ini adalah ringkasan persamaan dan perbedaan dari penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini :

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya

No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1.	Kurniawan (2023)	a. Metode pendekatan kuantitatif b. Variabel keputusan c. Tahun penelitian d. Teknik <i>purposive sampling</i>	a. Variabel penggunaan b. Objek penelitian yaitu nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat
2.	Prayoga (2023)	a. Metode pendekatan kuantitatif b. Variabel keputusan c. Variabel keamanan d. Tahun penelitian	a. Variabel risiko b. Objek penelitian yaitu pengguna <i>cardless withdrawal</i> BSI
3.	Tegar (2023)	a. Metode pendekatan kuantitatif b. Variabel kemudahan c. Tahun penelitian	a. Variabel literasi keuangan syariah dan media sosial b. Variabel fitur <i>mobile banking cardless</i> c. Objek penelitian yaitu mahasiswa Bandar Lampung d. Teknik <i>random sampling</i>
4.	Arliyani, dkk (2022)	a. Metode pendekatan kuantitatif b. Variabel kemudahan	a. Tempat penelitian yaitu BCA di Jabodetabek b. Tahun penelitian c. Variabel risiko d. Variabel penggunaan ATM dan <i>cardless</i> BCA
5.	Fajriastuti, dkk (2022)	a. Metode pendekatan kuantitatif b. Variabel kemudahan dan keamanan	a. Variabel pengetahuan b. Objek penelitian yaitu nasabah milenial BSI c. Tahun penelitian d. Teknik <i>accidental sampling</i> e. Variabel minat
6.	Firdausah (2022)	a. Metode pendekatan kuantitatif b. Variabel kemudahan c. Teknik <i>purposive sampling</i>	a. Objek penelitian yaitu pengguna ATM <i>cardless</i> di BPRS Bhakti Sumekar b. Tahun penelitian c. Variabel persepsi kepercayaan d. Variabel minat
7.	Maunazah (2022)	a. Metode pendekatan kuantitatif b. Variabel kemudahan c. Teknik <i>purposive sampling</i>	a. Objek penelitian yaitu nasabah BSI KC Tasikmalaya b. Tahun penelitian c. Variabel manfaat aplikasi dan intensi pengguna d. Variabel loyalitas

No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
8.	Pitaloka (2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Metode pendekatan kuantitatif</li> <li>b. Variabel efisiensi, keamanan dan kemudahan</li> <li>c. Teknik <i>purposive sampling</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Objek penelitian yaitu nasabah pada BSI KC Cirebon</li> <li>b. Tahun penelitian</li> <li>c. Variabel minat</li> </ul>
9.	Ali, Qaisar, dkk (2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Metode pendekatan kuantitatif</li> <li>b. Variabel kemudahan penggunaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Objek penelitian yaitu nasabah Maybank dan Hong Leong Bank Di Selangor dan Kuala Lumpur</li> <li>b. Tahun penelitian</li> <li>c. Teknik <i>the non-random convenience sampling technique</i></li> <li>d. Variabel efikasi diri, risiko yang dirasakan, dan niat berperilaku</li> </ul>
10.	Febriani (2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Metode pendekatan kuantitatif</li> <li>b. Variabel kemudahan</li> <li>c. Variabel keputusan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Objek penelitian yaitu mahasiswa Universitas Airlangga pengguna <i>cardless</i></li> <li>b. Tahun penelitian</li> <li>c. Variabel pengetahuan, faktor sosial</li> </ul>

Sumber: Kurniawan (2023); Prayoga (2023); Tegar (2023); Arliyani, dkk (2022); Fajriastuti, dkk (2022); Firdausah (2022); Arliyani, dkk (2022); Maunazah (2022); Pitaloka (2022); Ali, Qaisar dkk (2021); Febriani (2021).

Penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki beberapa persamaan sesuai tabel diatas yakni terdapat empat variabel yakni efisiensi, kemudahan, keamanan dan keputusan penggunaan dengan pendekatan kuantitatif dan teknik *probability-purposive sampling*. Adapun beberapa perbedaan yakni terdapat variabel efikasi diri, risiko, pengetahuan, faktor sosial, minat, loyalitas, manfaat penggunaan dengan teknik pengambilan sampel yakni random, *accidental* dan *the non-random convenience sampling* serta objek penelitian yang bervariasi seperti nasabah BSI, BCA, BPRS dan mahasiswa.

Keunggulan penelitian yang membedakannya dari penelitian sebelumnya yakni banyak penelitian yang menggunakan variabel yang sama namun hanya satu sampai dengan dua variabel. Sedangkan pada penelitian ini menggabungkan tiga variabel independen sekaligus yaitu variabel efisiensi, kemudahan dan keamanan yang berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu keputusan penggunaan. Serta untuk responden yang digunakan adalah pengguna *cardless withdrawal* BRI di Jember yang dahulu belum diteliti.

## **2.2 Kajian Teori**

### **2.2.1 Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank**

Lembaga keuangan secara umum terbagi menjadi dua bentuk yaitu bank dan bukan bank. Perbedaan antara keduanya terdapat pada jenis kegiatannya seperti menghimpun dana dan menyalurkan dana. Pada penghimpunan dana bank dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat, sedangkan untuk bukan bank hanya dilakukan secara tidak langsung dari masyarakat. Bank dapat menyalurkan dana untuk tujuan modal kerja, investasi, dan konsumsi sedangkan pada bukan bank diutamakan pada investasi (Anwar, 2023 30-31).

Lembaga keuangan berkembang sejak 1972 guna mendorong perkembangan pasar modal serta membantu permodalan perusahaan ekonomi yang lemah. Bank di Indonesia terdapat bank sentral dan bank umum. Untuk bank sentral atau Bank Indonesia bertugas untuk menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter serta mengatur dan

menjaga kelancaran sistem pembayaran. Bank umum bertugas untuk menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lain (Anwar, 2021 31-43). Salah satu bank umum di Indonesia adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah pada 1895 yang penulis gunakan sebagai objek penelitian.

### 2.2.2 Efisiensi

Mulyamah (1987) mengatakan efisiensi adalah ukuran yang digunakan untuk membandingkan rencana pengeluaran sumber daya sebagai masukan dengan penggunaan yang sebenarnya atau terealisasi. Menurut Pitaloka (2022), efisiensi adalah perbandingan *input-output* yang dihasilkan dari keuntungan digunakan. Maksudnya, efisiensi adalah hubungan antar sesuatu yang dilakukan.

Dari definisi tersebut, menyatakan bahwa efisiensi melibatkan pengelolaan yang tepat dalam pelaksanaan tugas atau usaha. Efisiensi juga mencakup ketepatan dalam melaksanakan suatu usaha, kedayagunaan, dan kemampuan menjalankan tugas dengan tidak membuang tenaga, waktu, dan biaya yang cukup besar. Adapun indikator pengukur variabel efisiensi (Pitaloka, 2022) yaitu :

1. Mempercepat pekerjaan
2. Pekerjaan lebih mudah dilakukan
3. Meningkatkan efektifitas

### 2.2.2 Kemudahan

Menurut Pitaloka (2022), kemudahan berarti kepercayaan seseorang tentang teknologi yang akan mudah digunakan serta dapat meningkatkan kinerja seseorang. Menurut Maumuzah (2022), suatu kemudahan yaitu tergantung pada kepercayaan terhadap alur pengambilan keputusan. Seseorang menganggap sistem teknologi mudah digunakan dan bebas dari penggunaan fisik serta mental seseorang maka terus digunakan (Tegar, 2023).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa prespektif kemudahan bergantung pada kepercayaan seseorang terhadap proses pengambilan keputusan yang berpengaruh signifikan terhadap mudahnya akses dalam suatu kegiatan. Menurut (Davis, 1989), berikut indikator kemudahan yang diukur dalam variabel kemudahan yaitu :

1. Mudah dipelajari
2. Dapat dikontrol
3. *Flexible*
4. Mudah digunakan

### 2.2.3 Keamanan

Menurut Raharjo (2005) keamanan dapat mencegah penipuan dengan menemukan penipuan dalam sistem informasi yang tidak bermakna fisik. Namun, Menurut Lee (2009), keamanan layanan internet banking merupakan komponen penting untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah agar menggunakannya terus-terusan. Keamanan yang ditawarkan oleh

suatu perusahaan kepada pelanggan yang menggunakan *banking mobile* akan meningkatkan minat pelanggan untuk melakukan transaksi. (Muktisar, 2020).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas kesimpulannya keamanan sangat penting dalam teknologi informasi, apabila tidak terdapat keamanan yang memadai kerugian akan berdampak pada berbagai pihak. Sehingga dalam industri perbankan perlu adanya keamanan yang memadai selain mengamankan data informasi nasabah agar tidak merugikan banyak pihak.

#### **2.2.4 Fitur Mobile Banking Cardless Withdrawal**

##### *a. Mobile banking*

*Mobile Banking* adalah produk yang dapat dijangkau pemilik rekening di bank yang bersangkutan. Bagi nasabah dengan tersedianya layanan *mobile banking* dapat mempermudah ketika bertransaksi tidak harus mendatangi kantor bank yang bersangkutan. *Mobile Banking* juga membantu meningkatkan efektivitas, efisiensi dan produktivitas untuk nasabah ketika beraktivitas cukup padat (Dwinurpitasari, 2019). Perbankan berusaha untuk menjadikan pelanggan puas saat menyediakan layanan *mobile banking*. Kepuasan itu adalah suatu respon emosional atau kesan yang dirasakan nasabah ketika mendapatkan pengalaman dalam menggunakan jasa atau produk. Menurut Rangkuti (2013), beberapa faktor berpengaruhnya kepuasan nasabah yakni kualitas produk, layanan, harga, dan faktor situasi. Sedangkan menurut Hernandez dan David (2022) dapat dikatakan puas jika hasil evaluasi

pemakaian jasa atau produk yang digunakan dinilai berkualitas oleh nasabah.

b. Manfaat *mobile banking*

Manfaat dari *mobile banking* antara lain :

1. Efisiensi penggunaan dan tampilan yang dapat mudah diakses.
2. Mempermudah transaksi seperti antar rekening.
3. Mempermudah melihat informasi saldo mutasi dan rekening.
4. Mempermudah pembayaran tagihan seperti kartu kredit, air, listrik.
5. Mempermudah melihat informasi rekening dan kurs valuta asing.

c. Fitur *mobile banking*

Transaksi merupakan komponen pada sistem informasi yang terdapat pada suatu sistem perekam transaksi sehari-hari yang dilakukan dalam bisnis. Penerapan aplikasi *mobile banking* ada untuk memudahkan dalam mengakses layanan perbankan bagi para pengguna dan dalam pengelolaan keuangan pribadi. Salah satu fitur yang diberikan dengan menggunakan *mobile banking* yakni *cardless withdrawal* (Palupi, 2023).

Menurut Darus (2019), *cardless* adalah istilah yang dikenal dari tarik tunai ATM tanpa kartu yang merupakan suatu ajungan tunai mandiri yang memberi izin nasabah untuk melakukan transfer, tarik tunai serta transaksi lainnya tanpa perlu menggunakan kartu debit. Kesimpulannya tarik tunai tanpa kartu ATM ialah transaksi yang guna ponsel pintar dengan aplikasi *mobile banking* serta meski kartu debit hilang ataupun tertinggal tetap dapat menarik uang. *Cardless* dalam

industri perbankan adalah pembaruan atau perubahan yang dikembangkan untuk memungkinkan nasabah dengan cepat mempergunakan teknologi *smartphone* yang ada dalam melakukan transaksi. Proses tarik tunai ATM tanpa kartu hanya memerlukan kode penarikan yang dapat diakses melalui *mobile banking* (Tegar, 2023).

d. Kelebihan *cardless withdrawal*

Berikut beberapa kelebihan yang diberikan dalam bertransaksi *cardless* :

1. Kemudahan saat melakukan transaksi keuangan.
2. Menghindari kerugian atas kasus hilangnya kartu ATM.
3. Terhindar dari kejahatan di bilik ATM seperti *skimming*.
4. Keamanan tabungan terjaga.
5. Transaksi menjadi lebih cepat.

### 2.2.5 Keputusan Penggunaan

Menurut Kotler (2016) keputusan penggunaan ialah bagian perilaku nasabah atau konsumen berkenaan dengan analisis tentang bagaimana organisasi, kelompok atau bahkan individu memutuskan, membeli, mempergunakan jasa, barang serta pengalaman untuk memenuhi keperluan dan keinginannya. Keputusan adalah pilihan dari beberapa pilihan yang ada. Sehingga keputusan melibatkan pemilihan strategi atau tindakan dalam memecahkan masalah dengan tujuan mencapai target atau aksi tertentu.

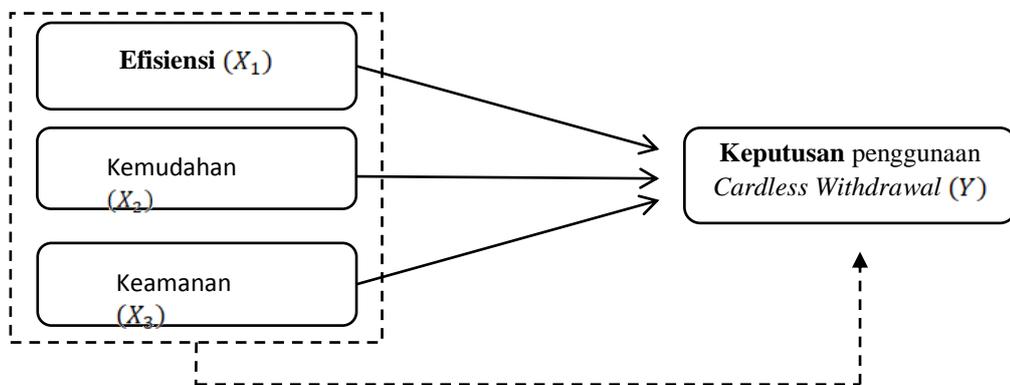
Berikut beberapa indikator keputusan penggunaan (Arliyani, 2022) :

1. Sesuai dengan kebutuhan serta bermanfaat.
2. Memiliki pengetahuan dalam menggunakan produk
3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menghubungkan berbagai variabel penelitian yang berupa variabel bebas dengan variabel terikat yang diukur dan diamati melalui proses penelitian. Variable bebas dan variabel terikat dalam kerangka konseptual dinotasikan dengan simbol  $X$  sebagai variabel bebas dan  $Y$  sebagai variabel terikat. Berikut kerangka konseptual pada penelitian ini terdapat pada Gambar 2.1.

**Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**



Keterangan :

—————> = Parsial

- - - - -> = Simultan

Dari kerangka konseptual diatas, menunjukkan hubungan antar variabel ( $X$ ) dan variabel ( $Y$ ). Penelitian ini memuat beberapa variabel

bebas yaitu variabel efisiensi sebagai  $X_1$ , variabel kemudahan sebagai  $X_2$ , dan variabel keamanan sebagai  $X_3$  serta  $Y$  yaitu keputusan penggunaan sebagai variabel terikat.

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis atau hipotesa adalah pernyataan bersifat sementara, atau memiliki kesimpulan sementara berupa dugaan bersifat logis mengenai suatu populasi. Hipotesis yang digunakan pada penelitian ialah *complex hypothesis* atau hipotesis kompleks untuk memperkirakan hubungan antara beberapa variabel (Heryana, 2020). Hipotesis khususnya pada penelitian kuantitatif merupakan salah satu inti dari penelitian itu sendiri. Berdasarkan hal tersebut hipotesa pada penelitian ini yakni:

### 2.4.1 Pengaruh Efisiensi Terhadap Keputusan Penggunaan *Cardless Withdrawal*

Dalam penelitian Pitaloka (2022) membuktikan bahwa variabel efisiensi memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan layanan. Tingkat penelitian yang tinggi akan membuat kinerja perbankan menjadi semakin lebih baik dalam mengalokasikan sumber daya keuangan, dan meningkatkan kegiatan investasi dan pertumbuhan ekonomi. Saat tingkatnya rendah berdampak pada melambatnya pertumbuhan ekonomi, berujung menurunnya kesejahteraan sosial ekonomi suatu negara (Azhar, 2020). Berdasarkan hal tersebut hipotesa yang dapat diajukan antara lain:

**$H_1$  : Diduga efisiensi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*.**

#### **2.4.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan *Cardless Withdrawal***

Dalam penelitian Tegar (2023) membuktikan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *cardless* dikalangan generasi Z. Juga penelitian Febriani (2021) yang menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless* di kalangan mahasiswa Universitas Airlangga. Kemudahan yang mumpuni dapat membuat masyarakat lebih leluasa untuk mengakses setiap saat dan dapat mempengaruhi tingkat penggunaan suatu produk (Bank Jago, 2023 ). Berdasarkan hal tersebut hipotesa yang dapat diajukan antara lain:

**H<sub>2</sub> : Diduga kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*.**

#### **2.4.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Cardless Withdrawal***

Dalam penelitian Fajriastuti & Arman (2022) membuktikan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial BSI pengguna *cardless*. Begitu juga dengan penelitian Airliany & Vidyasari (2022) membuktikan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh terhadap penggunaan kartu ATM dan *cardless*. Keamanan sebagai pengoperasian sistem dari semua mekanisme dengan tujuan agar sistem terhindar dari efek buruk pada keamanan data dan sistem (Dianta, 2019). Berdasarkan hal tersebut hipotesa yang dapat diajukan antara lain:

**H<sub>3</sub> : Diduga keamanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*.**

#### **2.4.4 Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Cardless Withdrawal***

Berdasarkan penelitian Pitaloka (2022) yang membuktikan bahwa variabel efisiensi, kemudahan, dan keamanan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap minat nasabah pengguna BSI *cardless*. Penggabungan efisiensi, kemudahan, dan keamanan secara baik dan seimbang dapat membuat penggunaan memutuskan untuk menggunakan *cardless withdrawal*. Berdasarkan hal tersebut hipotesa yang dapat diajukan antara lain:

**H<sub>4</sub> : Diduga efisiensi, kemudahan, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*.**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Lokasi Penelitian**

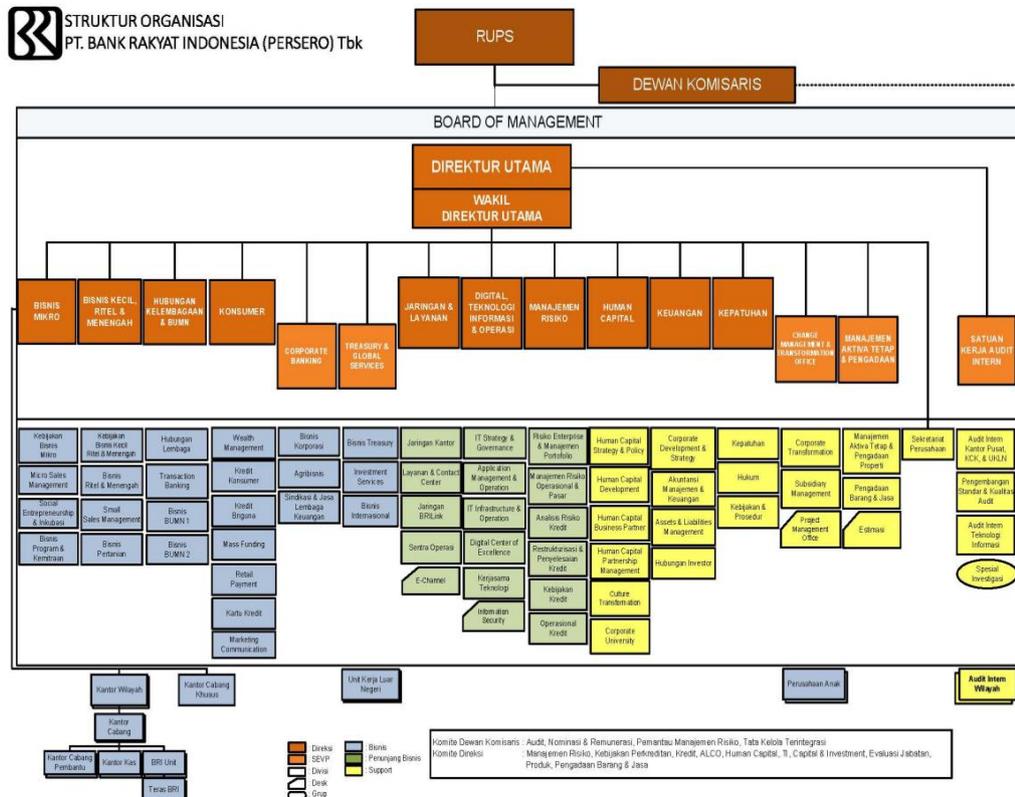
Lokasi penelitian diambil dari wilayah se-Kabupaten Jember. Jember merupakan wilayah seluas 3.293,34 km<sup>2</sup> dengan 31 kecamatan, 22 kelurahan, dan 226 desa. Di wilayah Jember terdapat kantor Bank BRI dan juga ATM BRI yang tersebar di beberapa kecamatan. Kantor BRI di wilayah Jember yaitu Kantor Cabang Utama BRI Jember, BRI unit Tanjung, BRI unit Gajah Mada, BRI KCP UNEJ, BRI unit Mumbulsari, BRI unit Gumuk Mas, BRI unit Kencong, BRI unit Jombang, BRI unit Ambulu, BRI unit Tanggul, BRI unit Umbulsari, dan unit lainnya. Berikut ini merupakan sejarah umum dan struktur organisasi BRI sebagai teori tambahan :

##### **a. Sejarah umum BRI**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu BUMN tertua di Indonesia yang didirikan pertama kali di Purwokerto Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wiraatmadja pada 16 Desember 1895 dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der inlansche Hoofden* sebagai pengelola dan penyalur dana masyarakat. Pada PP no. 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI merupakan bank pemerintah pertama RI (bri.co.id).

Sempat berhenti beroperasi pada 1948 dan aktif kembali setelah munculnya perjanjian Renville tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan UU Perbankan no. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI no. 21 tahun 1992 status BRI menjadi Perseroan Terbatas, saat itu kepemilikan BRI adalah milik pemerintah. Namun pada tahun 2003 pemerintah RI memutuskan untuk menjual 30% saham sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan hingga saat ini.

b. Stuktur organisasi BRI



Sumber: [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BRI

Gambar 3.1 diatas merupakan struktur organisasi keseluruhan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Di dalam struktur organisasi tersebut terdapat banyak divisi-divisi penting yang memiliki hak dan kewajiban masing-masing guna kemajuan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

### **3.1.2 Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan mulai dari bulan Januari-Februari 2024. Pengumpulan data informasi penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah BRI yang menggunakan *cardless withdrawal* di Jember.

## **3.2 Populasi Dan Sampel**

### **3.2.1 Populasi**

Populasi merupakan wilayah yang terdiri dari objek dan subjek penelitian dengan karakter dan kualitas tertentu sesuai ketetapan peneliti untuk diamati dan ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2012). Populasi yang digunakan yakni nasabah BRI yang menggunakan *cardless withdrawal* di Jember.

### **3.2.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian dari karakteristik yang dimiliki populasi. Pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* yakni *purposive sampling*, metode pengambilan sampel yang menggunakan pertimbangan tertentu untuk memilih sampel

dan tanpa memberi peluang yang sama terhadap setiap elemen untuk dijadikan sampel. Faktor-faktor tertentu yang dimaksud yakni:

1. Nasabah BRI yang menggunakan *cardless withdrawal* di Jember.
2. Responden pernah menggunakan *cardless withdrawal* minimal satu kali.
3. Mencakup usia 17 tahun ke atas.

Tabel tingkat kepercayaan menggunakan acuan yang dapat dilihat pada tabel 3.1 Pengambilan sampel menggunakan rumus Lemeshow (1990, 2) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,65)^2 \times (0,5) \times (1-0,5)}{(0,15)^2}$$

$$n = 30,25$$

Dengan jumlah responden yang didapat sebagai sampel berjumlah 30 orang.

Keterangan :

n : jumlah sampel minimal

Z : nilai standart dari tingkat kepercayaan 90% = 1,65

P : populasi yang memiliki karakteristik tertentu (50%)

d : *margin of error* yang diizinkan (15%)

**Tabel 3. 1 Tingkat Kepercayaan**

<i>z-score</i> (Standart Deviasi)	Tingkat Kepercayaan
< <b>-1,65</b> atau > <b>+1,65</b>	90%
< <b>-1,96</b> atau > <b>+1,96</b>	95%
< <b>-2,58</b> atau > <b>+2,58</b>	99%

*Sumber :Slide Player*

### 3.3 Jenis Penelitian

Menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Penelitian kuantitatif bertujuan guna menyelidiki objek tertentu, mengumpulkan data dengan instrumen dan analisis data secara statistik atau kuantitatif untuk memvalidasi hipotesa yang ditetapkan. (Sugiono, 2017).

### 3.4 Identifikasi Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel penelitian, yaitu:

1. Variabel dependen (terikat)

Variabel terikat adalah respon yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat penelitian ini yakni keputusan penggunaan ( $Y$ ).

2. Variabel independen (bebas)

Variabel bebas merupakan variabel mempengaruhi terhadap variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu efisiensi ( $X_1$ ), kemudahan ( $X_2$ ), keamanan ( $X_3$ ).

### 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel diartikan sebagai segala hal yang berbentuk guna ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dikumpulkan informasinya dan setelah itu dibuatkan kesimpulan. Sugiono (2019) Untuk mencegah interpretasi yang berbeda dari variabel yang diteliti, penulis menggunakan batasan-batasan dikenal sebagai "operasional variabel" yang ditunjukkan pada Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Sumber	Indikator
Efisiensi ( $X_1$ )	Tanpa menghabiskan banyak waktu, biaya dan tenaga untuk mencapai tujuan	Pitaloka (2022)	a. Mempercepat pekerjaan b. Meningkatkan efektifitas c. Pekerjaan lebih mudah dilakukan
Kemudahan ( $X_2$ )	Tanpa perlu banyak tenaga dan pemikiran untuk mencapai tujuan.	Davis (1989)	a. Mudah dipelajari b. Dapat dikontrol c. <i>Flexible</i> d. Mudah digunakan
Keamanan ( $X_3$ )	Rasa bebas dari bahaya, yang berhubungan dengan kejahatan dan kecelakaan	Saputri (2015)	a. Rahasia data terjaga b. Merasa aman c. Mencegah penipuan
Keputusan penggunaan ( $Y$ )	Perilaku nasabah atau konsumen berkenaan dengan memutuskan, membeli, mempergunakan jasa, barang serta pengalaman untuk memenuhi keperluan dan keinginannya.	Arliyani (2022)	a. Sesuai dengan kebutuhan serta bermanfaat b. Memiliki pengetahuan dalam menggunakan produk c. Memberikan rekomendasi kepada orang lain d. Pemikiran bahwa berisiko

*Sumber : Kajian Teori*

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi. Dengan mengumpulkan data, peneliti dapat menjawab pertanyaan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Penelitian kuantitatif dan kualitatif menggunakan metode

pengumpulan data yang berbeda. Sumber data kuantitatif, survei dengan menyebarkan angket atau kuesioner sebagai alat penelitian.

### 3.6.1 Sumber Data

Menggunakan sumber data primer yang didapat dari hasil pengisian kuesioner oleh responden terkait.

### 3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Kuesioner atau angket

Kuesioner merupakan instrument untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan peneliti. Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden sebagai pengukuran karakteristik responden. Penyebaran kuesioner (angket) secara *online* kepada nasabah BRI yang menggunakan *cardless withdrawal* di area Jember. Pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok manusia terhadap fenomena sosial menggunakan Skala Likert. Pada Tabel 3.3 berikut tertera 5 pilihan dalam Skala Likert.

Tabel 3. 3 Skala Likert

<b>Pernyataan</b>	<b>Simbol</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

*Sumber : Sugiyono, 2015*

#### b. Studi pustaka

Peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk menunjang penelitian baik dari buku, jurnal, artikel, dan sumber-sumber lainnya. Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku, catatan, dan laporan yang berhubungan dengan masalah yang dipecahkan (Kurniawan, 2023).

### 3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah langkah-langkah proses penelitian untuk menganalisa hasil data dan menjawab masalah penelitian. Menggunakan metode kuantitatif dengan survei terhadap responden dibantu alat analisis kuantitatif berupa perangkat lunak bernama SPSS versi 20 untuk menganalisa dan mengelola data-data yang diperoleh.

#### 3.7.1 Uji Instrumen Data

##### a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2009) uji validitas dilakukan guna menentukan apakah suatu kuesioner valid atau tidak. Dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka tidak valid.  $r_{tabel}$  didapat dari taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan derajat kebebasan ( $df$ ), melalui rumus persamaan berikut:

$$df = n - 2$$

Keterangan :

$df$ : derajat bebas

$n$  : jumlah sampel

Dasar uji validitas yang digunakan :

1. Jika signifikansi  $> 0,05$  maka tidak valid
2. Jika signifikansi  $< 0,05$  maka valid

#### **b. Uji Reliabilitas**

Digunakannya uji reliabilitas untuk melihat seberapa jauh instrumen penelitian dapat mengelola data dengan hasil yang konsisten (*reliable*). Penelitian ini menggunakan Teknik *Cronbach Alpha* jika  $> 0,60$  artinya variabel penelitian *reliable*.

### **3.7.2 Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Dilakukannya uji normalitas guna mengetahui data terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan uji KolmogrovSmirnov dan grafik *Probability plot*. Berikut dasar pengambilan keputusan pada uji KolmogrovSmirnov:

1. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data normal
2. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak normal

Sedangkan dasar pengambilan keputusan grafik P- Plot yaitu:

1. Jika penyebaran data dekat garis diagonal serta penyebaran titik data searah mengikuti garis diagonal maka normal.
2. Jika penyebaran data jauh dari garis diagonal serta tidak mengikuti arah garis diagonal maka tidak memenuhi asumsi normal.

### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas tujuannya menguji apakah model regresi terbentuk dengan terjadinya korelasi sempurna atau tinggi antar variabel independen. Karakteristik pengambilan keputusan terkait uji multikolinearitas adalah :

1. Nilai *tolerance*  $> 0,01$  dan nilai *VIF*  $< 10$  , maka terjadi multikolinearitas.
2. Nilai *tolerance*  $< 0,01$  dan nilai *VIF*  $> 10$  , maka tidak terjadi multikolinearitas.

### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas menyatakan bahwa variabel tidak konstan dengan melihat melalui grafik scatterplot. Model regresi dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika grafik scatterplot berpola tidak jelas, dan titik – titik menyebar diatas dan bawah angka 0 di sumbu Y. Dan jika terdapat pola yang teratur maka terjadilah heteroskedastisitas. Guna melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dapat menggunakan uji gleser pada SPSS, jika variabel terikat maka berindikasi adanya heteroskedastisitas (Rochaety dkk, 2019).

### **3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Situmorang (2019) regresi linier berganda dilakukan guna menentukan hubungan linier antara variabel independen dengan variabel dependen. Rumus regresi liner berganda yang ditetapkan yakni:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan :

$Y$  : Keputusan penggunaan *cardless withdrawal*

$a$  : Koefisien konstanta

$\beta$  : Koefisien regresi variabel

$X_1$ : Efisiensi

$X_2$ : Kemudahan

$X_3$ : Keamanan

### 3.7.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi dilakukan guna melihat besarnya presentase pengaruh variabel independen dan variabel dependen secara bersamaan. Koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Jika koefisien lebih dekat ke 0, maka lebih lemah pengaruh variabel independen terhadap nilai variabel dependen. Sebaliknya, jika koefisien lebih dekat ke 1, maka model tersebut lebih kuat pengaruhnya terhadap variabel dependen.

### 3.7.5 Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji $t$ )

Uji  $t$  untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika tingkat protabilitas < 0,05, maka berpengaruh dan jika tingkat protabilitas > 0,05, maka tidak berpengaruh.. Dengan *Degree of freedom* (df) yaitu :

$$(Df = n - k)$$

Keterangan :

n = Jumlah responden

k = Jumlah variabel

#### **b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F untuk membuktikan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Hasil perhitungan akan dibandingkan dengan  $F_{\text{tabel}}$  yang didapat dari signifikan 5%. Dengan menggunakan kriteria ini,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika atau nilai signifikan  $< 0,05$ ; dan jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dengan *Degree of Freedom* (df) yaitu :

$$Df 1 = (k-1) ; df 2 = (n-k-1)$$

Keterangan :

n = Jumlah data

k = Jumlah variabel

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Responden Penelitian

Berdasarkan penelitian lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti dibantu dengan penyebaran kuesioner untuk pengambilan data primer dari responden yang diteliti. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai identitas dan pilihan responden untuk beberapa pernyataan yang telah disiapkan oleh peneliti. Responden yang diteliti adalah pengguna *cardless withdrawal* BRI di Jember menggunakan metode *Purposive Sampling*. Tujuan pengklasifikasian penelitian adalah untuk mendapatkan pemahaman yang jelas dan akurat tentang subjek penelitian. Adapun gambaran umum responden berdasarkan 3 aspek adalah:

a. Berdasarkan Pekerjaannya

**Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaannya**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
1.	Mahasiswa/pelajar	20	66,7%
2.	Guru	1	3,3%
3.	Karyawan	1	3,3%
4.	Asisten Rumah Tangga	1	3,3%
5.	Pegawai BUMN	3	10,0%
6.	Satpam	1	3,3%
7.	Wiraswasta	1	3,3%
8.	-	2	6,7%
Total		30	100%

*Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024*

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden pada tabel 4.1, menunjukkan bahwa responden didominasi oleh seorang mahasiswa atau siswa sejumlah 20 orang dengan presentase 66,7%.

b. Berdasarkan Umurnya

**Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umurnya**

No.	Umur/tahun	Jumlah Responden	Presentase
1.	20 Tahun	8	26,7%
2.	21 Tahun	9	30%
3.	22 Tahun	4	13,3%
4.	23 Tahun	2	6,7%
5.	28 Tahun	1	3,3%
6.	31 Tahun	1	3,3%
7.	32 Tahun	1	3,3%
8.	33 Tahun	2	6,7%
9.	34 Tahun	1	3,3%
10.	46 Tahun	1	3.3%
Total		30	100%

*Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024*

Menurut karakteristik umur responden yang ditunjukkan pada tabel 4.2, didominasi oleh responden berumur 21 tahun sejumlah 9 orang dengan presentase 30%.

c. Berdasarkan Jenis Kelaminnya

**Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelaminnya**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1.	Perempuan	20	66,7%
2.	Lake-Laki	10	33,3%
Total		30	100%

*Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024*

Menurut karakteristik jenis kelamin pada Tabel 4.3, dominan responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 20 orang (66,7%).

#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian berfungsi untuk mendukung hasil analisis data dan menunjukkan frekuensi tanggapan responden terhadap indikator variabel independen, yaitu Efisiensi ( $X_1$ ), Kemudahan ( $X_2$ ), dan Keamanan ( $X_3$ ) yang diukur menggunakan Skala Likert. Hasil rekapitulasi pernyataan responden pada masing-masing variabel antara lain:

a. Penilaian responden terhadap variabel efisiensi

Untuk mengetahui mengenai Efisiensi dalam penggunaan *cardless withdrawal* BRI di Jember, maka 3 pernyataan dengan masing-masing jawaban diberi skor mulai dari 1 hingga 5. Hasil perhitungan distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa:

**Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Efisiensi**

No.	Butir Pernyataan	Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		Total	
		Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
1	X1.p1	15	50	15	50	0	0	0	0	0	0	30	100
2	X1.p2	14	46,7	14	46,7	2	6,7	0	0	0	0	30	100
3	X1.p3	14	46,7	16	53,3	0	0	0	0	0	0	30	100

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024

Menurut hasil olah data pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden cenderung memilih Setuju (S). Dimana X1.p1 pada pernyataan “Saya merasa penggunaan *Cardless Withdrawal* mempercepat pekerjaan atau transaksi” terdapat 2 skor seimbang antara SS dan S yaitu responden berjumlah 15 orang. X1.p2 pada pernyataan “Saya merasa penggunaan *Cardless Withdrawal* lebih efektif dibanding menggunakan kartu ATM”, terdapat 2 skor seimbang antara SS dan S

yaitu sejumlah 14 orang. X1.p3 pada pernyataan “Saya merasa penggunaan *Cardless Withdrawal* dapat mempermudah pekerjaan atau transaksi” lebih dominan skor 4 (S) sejumlah 16 orang.

b. Penilaian responden terhadap variabel kemudahan

Untuk mengetahui mengenai Kemudahan dalam penggunaan *cardless withdrawal* BRI di Jember, maka 4 pernyataan dan masing-masing jawaban diberi skor mulai dari 1 hingga 5. Hasil perhitungan distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa:

**Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kemudahan**

No.	Butir Pernyataan	Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		Total	
		Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
1	X2.p1	16	53,3	11	36,7	3	10	0	0	0	0	30	100
2	X2.p2	16	53,3	11	36,7	3	10	0	0	0	0	30	100
3	X2.p3	14	46,7	16	53,3	0	0	0	0	0	0	30	100
4	X2.p4	15	50	14	46,7	1	3,3	0	0	0	0	30	100

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024

Menurut hasil olah data pada Tabel 4.5 menyatakan bahwa responden cenderung memilih Setuju Setuju (SS). Dimana X2.p1 pada pernyataan “Saya merasa penggunaan *Cardless Withdrawal* mudah dipelajari”, didominasi oleh skor 5 (SS) sejumlah 16 orang. X2.p2 pada pernyataan “Saya merasa penggunaan *Cardless Withdrawal* mempermudah pengelolaan dan pemantauan transaksi”, didominasi oleh skor 5 (SS) sejumlah 16 orang. X2.p3 pada pernyataan “Saya merasa penggunaan *Cardless Withdrawal* sangat *flexible*”, didominasi skor 4 (S) sejumlah 16 orang. X2.p4 pada pernyataan “Saya merasa penggunaan

*Cardless Withdrawal* mudah untuk digunakan”, didominasi skor 5 (SS) sejumlah 15 orang.

c. Penilaian responden terhadap variabel keamanan

Untuk mengetahui mengenai Keamanan dalam penggunaan *cardless withdrawal* BRI di Jember, maka 3 pernyataan dengan masing-masing jawaban diberi skor mulai dari 1 hingga 5. Hasil perhitungan distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa:

**Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keamanan**

No.	Butir Pernyataan	Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		Total	
		Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
1	X3.p1	13	43,3	14	46,7	3	10	0	0	0	0	30	100
2	X3.p2	15	50	13	43,3	2	6,7	0	0	0	0	30	100
3	X3.p3	16	53,3	11	36,7	3	10	0	0	0	0	30	100

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024

Menurut hasil olah data pada Tabel 4.6 memperlihatkan bahwa responden cenderung memilih Setuju Setuju (SS). Dimana X3.p1 pada pernyataan “Saya merasa percaya akan kerahasiaan data pribadi terjaga dengan aman”, didominasi skor 4 (S) sejumlah 14 orang. X3.p2 pada pernyataan “Saya merasa lebih aman ketika menggunakan *Cardless Withdrawal*”, didominasi skor 5 (SS) sejumlah 15 orang. X3.p3 pada pernyataan “Saya merasa dengan menggunakan *Cardless Withdrawal* dapat mencegah penipuan”, didominasi skor 5 (SS) sejumlah 16 orang.

d. Penilaian responden terhadap variabel keputusan penggunaan

Untuk mengetahui mengenai Keputusan penggunaan *cardless withdrawal* pada BRI di Jember, maka 4 pernyataan dan masing-masing

jawaban diberi skor mulai dari 1 hingga 5. Hasil perhitungan distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa:

**Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Penggunaan**

No.	Butir Pernyataan	Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		Total	
		Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
1	Y.p1	20	66,7	9	30	1	3,3	0	0	0	0	30	100
2	Y.p2	17	56,7	11	36,7	2	6,7	0	0	0	0	30	100
3	Y.p3	18	60	10	33,3	2	6,7	0	0	0	0	30	100
4	Y.p4	19	63,3	10	33,3	1	3,3	0	0	0	0	30	100

*Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024*

Menurut hasil olah data pada Tabel 4.7 menyatakan bahwa responden cenderung memilih Setuju Setuju (SS). Dimana Y.p1 “Saya memutuskan untuk menggunakan *Cardless Withdrawal* karena sesuai dengan kebutuhan serta bermanfaat”, didominasi skor 5 (SS) sejumlah 20 orang. Y.p2 “Saya memutuskan untuk menggunakan *Cardless Withdrawal* karena memiliki pengetahuan yang baik tentang produk Bank ini”, didominasi skor 5 (SS) sejumlah 17 orang. Y.p3 “Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan *Cardless Withdrawal* sebagai alat transaksi tanpa kartu yang efisien dan praktis”, didominasi skor 5 (SS) sejumlah 18 orang. Y.p4 “Saya memutuskan untuk menggunakan *Cardless Withdrawal* karena dapat meminimalkan risiko yang akan terjadi”, didominasi skor 5 (SS) sejumlah 19 orang.

## 4.2 Analisis Hasil Penelitian

### 4.2.1 Uji Instrumen Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas untuk melihat valid tidaknya data dengan kriteria apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka valid, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka tidak valid.  $r_{tabel}$  yang didapat dari *degree of freedom (df)* yaitu sebesar 28 atau 0,374. Berdasarkan hasil kuesioner terdapat 30 orang responden dengan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen Efisiensi (X<sub>1</sub>)**

No.	Variabel	Indikator	R. Hitung	R.Tabel	Keterangan
1	X1	X1.p1	0,829	0.374	Valid
2	X1	X1.p2	0,884	0.374	Valid
3	X1	X1.p3	0,906	0.374	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024

Semua pernyataan tentang variabel efisiensi dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ ., seperti pada Tabel 4.8.

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen Kemudahan (X<sub>2</sub>)**

No.	Variabel	Indikator	R. Hitung	R.Tabel	Keterangan
1	X2	X2.p1	0,797	0.374	Valid
2	X2	X2.p2	0,714	0.374	Valid
3	X2	X2.P3	0,856	0.374	Valid
4	X2	X2.p4	0,939	0.374	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024

Semua pernyataan tentang variabel efisiensi dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ ., seperti pada Tabel 4.9.

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Instrumen Keamanan (X3)**

No.	Variabel	Indikator	R. Hitung	R.Tabel	Keterangan
1	X3	X3.p1	0,886	0.374	Valid
2	X3	X3.p2	0,939	0.374	Valid
3	X3	X3.p3	0,743	0.374	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024

Semua pernyataan tentang variabel efisiensi dinyatakan valid

karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , seperti yang terdapat pada Tabel 4.10.

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Penggunaan (Y)**

No.	Variabel	Indikator	R. Hitung	R.Tabel	Keterangan
1	Y	Y.p1	0,748	0.374	Valid
2	Y	Y.p2	0,869	0.374	Valid
3	Y	Y.P3	0,828	0.374	Valid
4	Y	Y.p4	0,863	0.374	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024

Semua pernyataan tentang variabel efisiensi dinyatakan valid

karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , seperti yang terdapat pada Tabel 4.11.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan guna melihat seberapa jauh instrumen penelitian dapat menghasilkan data yang konsisten (reliabel).

Menggunakan Teknik *Cronbach Alpha* jika  $> 0,60$  maka *reliable*.

**Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas All Variable**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Jumlah	Keterangan
X1	0,839	3	Reliabel
X2	0,834	4	Reliabel
X3	0,816	3	Reliabel
Y	0,846	4	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024

Semua variabel memenuhi kriteria reliabilitas, yaitu  $0,920 > 0,60$ , sehingga masing-masing item dapat dijadikan ukuran dalam penelitian ini, seperti pada Tabel 4.12.

#### 4.2.2 Analisis Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

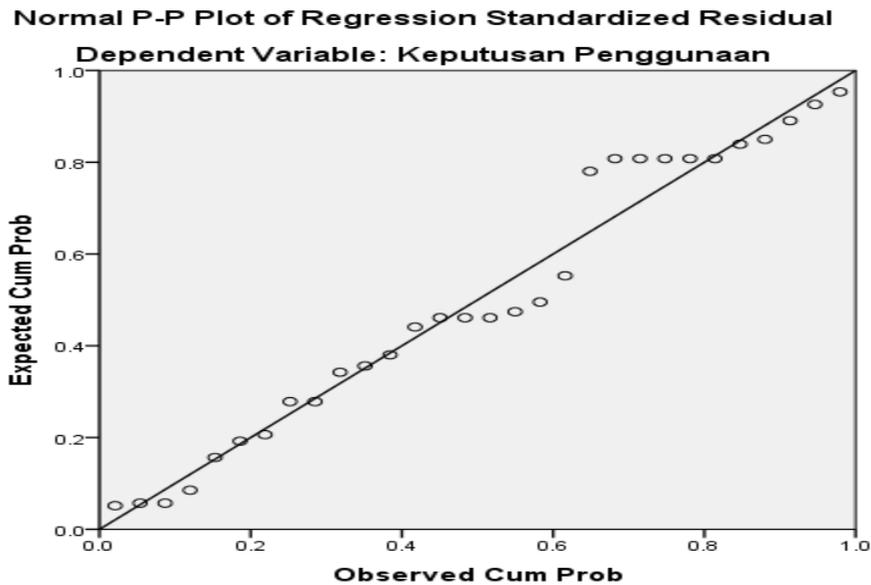
Dilakukannya uji normalitas guna melihat normal tidaknya data dengan menggunakan uji Kolmogrov Smirnov dan grafik P-Plot. Dinyatakan normal jika nilai signifikan  $> 0,05$  pada uji Kolmogrov Smirnov dan normal jika titik penyebaran searah serta mengikuti garis diagonal pada grafik P-Plot.

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas (Kolmogrov Smirnov)**

	Asymp. Sig. (2-Tailed)	Keterangan
Unstandardized Residual	0,429	Normal

*Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024*

Dari Tabel 4.13 uji Kolmogrov Smirnov, diperoleh nilai yang signifikan yakni  $0,429 > 0,05$  sehingga disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal. Selain itu untuk mengetahui apakah residual dianggap normal dapat dilihat pada grafik *probabilitas-plot* berikut:



**Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas (Probability-Plot)**

Data distribusi dinyatakan normal, karena asumsi tersebut memenuhi asumsi normalitas, dan titik-titik penyebaran data searah serta mengikuti garis diagonal, seperti grafik *probabilitas-plot* pada gambar 4.1.

#### b. Uji Multikolinearitas

Karakteristik pengambilan keputusan terkait uji multikolonearitas adalah :

1. Nilai *tolerance*  $> 0,01$  dan nilai *VIF*  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolonearitas.
2. Nilai *tolerance*  $< 0,01$  dan nilai *VIF*  $> 10$  , maka terjadi multikolonearitas.

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Efisiensi	0,397	2,518	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kemudahan	0,246	4,063	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Keamanan	0,484	2,066	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024

Pada Tabel 4.14 menyatakan tidak ada multikolinearitas pada data dikarenakan semua variabel bernilai  $VIF < 10$  dan  $Tolerance > 0,1$ . Yakni variabel efisiensi bernilai *tolerance* 0,397 dan  $VIF$  2,518, variabel kemudahan bernilai *tolerance* 0,246 dan  $VIF$  4,063, dan variabel keamanan bernilai *tolerance* 0,484 dan  $VIF$  2,066.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variabel tidak kontans. Heteroskedastisitas penelitian dapat dilihat melalui grafik scatterplot. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika grafik *scatterplot* berpola tidak jelas, serta titik menyebar pada sumbu  $Y$  diatas dan bawah 0. Dan jika ada pola teratur tertentu maka terjadilah heteroskedastisitas. Kriteria pengambilan keputusan menggunakan uji gleser adalah :

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.

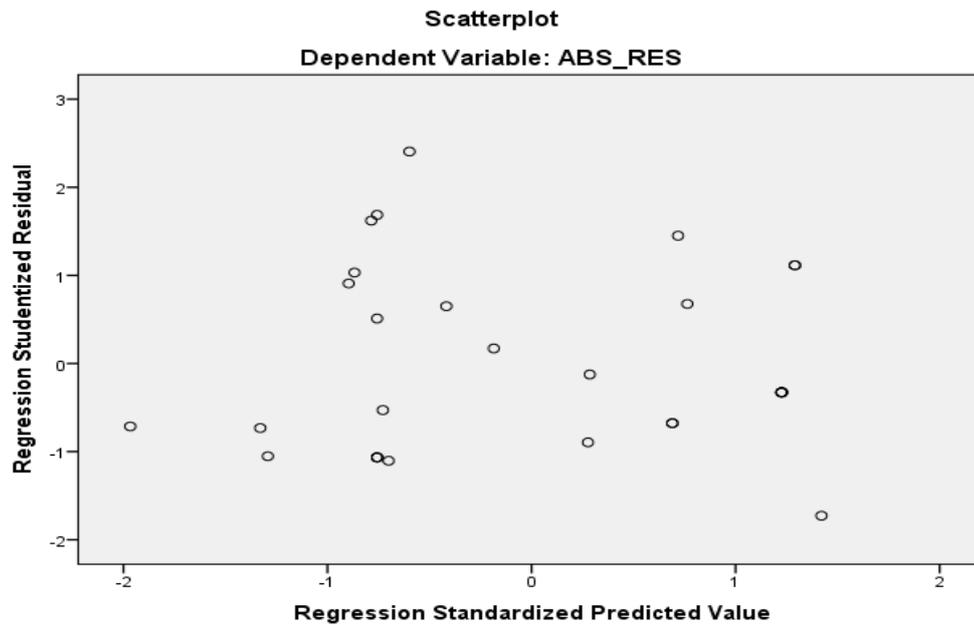
**Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Gleser)**

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Efisiensi	0,943	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kemudahan	0,240	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Keamanan	0,871	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

*Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024*

Pada Tabel 4.15 menyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan nilai signifikan variabel efisiensi 0,943, variabel kemudahan 0,240, dan pada variabel keamanan 0,871. Hasil menunjukkan bahwa variabel dependen nilai ABS\_RES tidak terpengaruh oleh variabel independen yang signifikan secara statistik dikarenakan nilai signifikansi

seluruh variabelnya  $> 0,05$ . Adapun gambar persebaran titik-titik data dengan menggunakan *scatterplot* seperti berikut:



*Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024*

**Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (*Scatterplot*)**

Grafik pada gambar 4.2 berarti bahwa titik berada di atas dan di bawah 0, serta tidak ada pola yang jelas artinya model penelitian ini tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

#### 4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Situmorang (2019) regresi linier berganda ditujukan guna penentu hubungan linier antara variabel X dengan variabel Y. Pengujian dilakukan secara matematis menggunakan alat bantu program *software* SPSS versi 20 sebagai berikut:

**Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients
	B
(Constant)	5,142
Efisiensi	0,177
Kemudahan	-0,066
Keamanan	0,826

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024

Hasil perhitungan analisis linear berganda didapat dari persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 5,142 + 0,177X_1 - 0,066X_2 + 0,862X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat diketahui bahwa:

- Nilai konstanta adalah 5,142 yang artinya variabel keputusan [penggunaan bernilai positif, artinya pengguna sudah yakin untuk menggunakan *cardless withdrawal* BRI.
- Nilai koefisien regresi variabel efisiensi ( $X_1$ ) bernilai 0,177 yang berarti jika variabel efisiensi meningkat, maka dapat meningkatkan keputusan penggunaan dengan asumsi variabel lain konstan.
- Nilai koefisien regresi variabel kemudahan ( $X_2$ ) bernilai -0,066 berarti jika variabel kemudahan menurun, maka akan menurunkan keputusan penggunaan dengan asumsi variabel lain konstan.
- Nilai koefisien regresi variabel keamanan ( $X_3$ ) bernilai 0,862 berarti jika variabel keamanan meningkat, maka akan meningkatkan keputusan penggunaan dengan asumsi variabel lain konstan.

#### 4.2.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Jika koefisien lebih dekat ke 0, maka pengaruh variabel bebas terhadap nilai variabel terikat lebih lemah. Sebaliknya, jika koefisien lebih dekat ke 1, maka model tersebut menunjukkan pengaruh yang lebih kuat terhadap variabel dependen.

**Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 <sup>a</sup>	.561	.511	1.295

*Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024*

Tabel 4.17 menyatakan nilai determinasi ( $R^2$ ) pada adjusted R Square 0,511 (51,1%). Artinya variabel (efisiensi, kemudahan, dan keamanan) mampu menjelaskan variasi dari variabel keputusan pengguna sebesar 51,1%. Dengan sisa nilai (100% - 51,1% = 48,9%) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

#### 4.2.5 Uji Hipotesis

##### a. Uji Parsial (Uji $t$ )

Uji  $t$  digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel X terhadap Variabel Y. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka berpengaruh signifikan ( $H_0$  ditolak), dan jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka tidak ada pengaruh signifikan ( $H_0$  diterima). Selain itu, jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $H_a$  diterima maka ada pengaruh ( $H_0$  ditolak). Sedangkan jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ ,  $H_a$  ditolak maka tidak berpengaruh ( $H_0$  diterima). Untuk melihat nilai pada  $t_{tabel}$  menggunakan *degree of freedom* (df) sebesar 26 setara 1,706.

**Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Variabel	T	Signifikansi	Keterangan
Efisiensi	0,664	0,513	Tidak Signifikan
Kemudahan	-0,263	0,795	Tidak Signifikan
Keamanan	3,942	0,001	Signifikan

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024

Analisis lebih lanjut terhadap hasil Uji t berdasarkan Tabel 4.18 sebagaimana dikemukakan sebelumnya dengan penjelasan yaitu:

a. Variabel Efisiensi ( $X_1$ )

Nilai  $t_{hitung}$  0,664 sedangkan  $t_{tabel}$  1,706. Maka nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,664 < 1,706$ ) dan nilai signifikan ( $0,513 > 0,05$ ). Artinya variabel efisiensi secara parsial tidak ada pengaruh terhadap keputusan penggunaan. Maka  $H_0$  diterima, berarti variabel efisiensi secara parsial terbukti tidak ada pengaruh terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*.

b. Variabel Kemudahan ( $X_2$ )

Nilai  $t_{hitung}$  -0,263 sedangkan  $t_{tabel}$  1,706. Maka nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , ( $-0,263 > -1,706$ ) dan nilai signifikan ( $0,795 > 0,05$ ). Artinya variabel kemudahan secara parsial tidak ada pengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan. Maka  $H_0$  diterima, berarti variabel kemudahan secara parsial terbukti tidak ada pengaruh terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*.

c. Variabel Keamanan ( $X_3$ )

Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,942 sedangkan  $t_{tabel}$  1,706. Maka nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , ( $3,942 > 1,706$ ) dan nilai signifikan ( $0,001 < 0,05$ ). Artinya

variabel keamanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan penggunaan. Maka  $H_0$  ditolak, artinya keamanan terbukti ada pengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan.

#### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk membuktikan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Kriteria Uji F yakni jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai signifikan lebih dari 0,05, serta derajat kebebasan (df) sebesar 3;26 dengan nilai  $F_{tabel} = 2,975$ .

**Tabel 4. 19 Hasil Uji Simultan (Uji f)**

$F_{hitung}$	Signifikan
11,096	0,000 <sup>b</sup>

*Sumber: Data diolah SPSS 20, 2024*

Pada Tabel 4.19 menunjukkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $11,096 > 2,975$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen (efisiensi, kemudahan, dan keamanan) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (keputusan penggunaan). Sesuai hipotesis yang menyatakan bahwa efisiensi, kemudahan, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan.

### 4.3 Interpretasi Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Pengaruh Efisiensi terhadap Keputusan Penggunaan *Cardless Withdrawal*

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini melalui analisa jawaban kuesioner responden yaitu pada variabel Efisiensi ( $X_1$ ) sebanyak 50% responden dari keseluruhan responden menyatakan Setuju terhadap efisiensi penggunaan *cardless withdrawal*, hal ini dapat membuat pengguna lebih menghemat waktu ketika bertransaksi. Sedangkan dari hasil yang didapatkan melalui Uji t variabel efisiensi menggunakan SPSS v.20 yaitu  $t_{hitung} 0,664 < t_{tabel} 1,706$  dengan nilai signifikansi  $0,513 > 0,05$ . Maka  $H_{o1}$  diterima, artinya secara parsial variabel efisiensi ( $X_1$ ) tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel Keputusan Penggunaan (Y).

Efisiensi sendiri memiliki arti bahwa mengerjakan sesuatu tanpa menggunakan waktu, biaya dan tenaga yang berlebihan atau dalam kata lain tidak buang-buang tenaga, waktu, dan biaya. Dalam meningkatkan efisiensi penggunaan peran nasabah sangat dibutuhkan dalam melakukan transaksi, dimana kemampuan nasabah dalam memahami prosedur penggunaan *cardless withdrawal* juga sangat berpengaruh pada tingkat efisiensi penggunaan *cardless withdrawal*. Hal ini juga dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan *cardless withdrawal* sehingga berdampak positif pada jalannya transaksi menggunakan layanan *cardless withdrawal*.

Pitaloka (2022) menyatakan bahwa efisiensi penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan tarik tunai tanpa kartu BSI. Yang berakibat pada meningkatnya efektifitas dan mempersingkat waktu dalam proses transaksi tarik tunai. Namun ini berbanding terbalik dengan penelitian ini karena menyatakan bahwa variabel efisiensi tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel Keputusan Penggunaan *cardless withdrawal* pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Penyebabnya karena adanya ketidak-seimbangan skor yang diberikan responden pada pernyataan variabel-variabel lainnya terutama pada variabel dependen atau variabel keputusan penggunaan.

#### **4.3.2 Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan *Cardless Withdrawal***

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini melalui analisa jawaban kuesioner responden yaitu pada variabel Kemudahan ( $X_2$ ) sebanyak 50% responden dari keseluruhan responden menyatakan Sangat Setuju terhadap kemudahan penggunaan *cardless withdrawal*, hal ini dapat membuat pengguna lebih nyaman ketika bertransaksi. Sedangkan dari hasil yang didapatkan melalui Uji t variabel Kemudahan menggunakan SPSS v.20 yaitu  $t_{hitung} -0,263 > t_{tabel} -1,706$  dengan nilai signifikansi  $0,795 > 0,05$ . Maka  $H_{02}$  diterima, artinya secara parsial variabel Kemudahan ( $X_2$ ) tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel Keputusan Penggunaan *cardless withdrawal* ( $Y$ ).

Kemudahan sendiri memiliki definisi sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa teknologi dapat meningkatkan produktivitas dan mudah digunakan. Dengan memberikan kemudahan kepada nasabah, mungkin lebih banyak orang yang menggunakan *cardless withdrawal*. Tingkat kemudahan yang rendah dapat membuat pengguna *cardless withdrawal* sedikit. Dengan adanya kemudahan dalam bertransaksi juga berkesinambungan dengan efisiensi penggunaan yang dapat meningkatkan keputusan penggunaan *cardless withdrawal*, sehingga akan berpengaruh positif terhadap jalannya transaksi penggunaan *cardless withdrawal*.

Tegar (2023) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap fitur *cardless withdrawal*. Maunazah (2022) menunjukkan variabel kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *cardless* yang di moderasi dengan kepuasan pengguna pada BSI KC Tasikmalaya. Fajriastuti dan Arman (2022) menunjukkan secara parsial kemudahan memberikan pengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial BSI *Cardless Withdrawal*. Namun ini berbanding terbalik dengan penelitian ini yang menyatakan bahwa variabel kemudahan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan Penggunaan *cardless withdrawal* pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Disebabkan karena adanya beberapa responden yang menganggap bahwa penggunaan *cardless withdrawal* memiliki tingkat kemudahan yang rendah.

### 4.3.3 Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan *Cardless Withdrawal*

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini melalui analisa jawaban kuesioner responden yaitu pada variabel Keamanan ( $X_3$ ) sebanyak 47% responden dari keseluruhan responden menyatakan Sangat Setuju terhadap keamanan penggunaan *cardless withdrawal*, hal ini dapat membuat pengguna merasa aman ketika bertransaksi. Sedangkan dari hasil yang didapatkan melalui Uji t variabel Keamanan menggunakan SPSS v.20 yaitu  $t_{hitung} 3,942 > t_{tabel} 1,706$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Maka  $H_3$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak, berarti bahwa secara parsial variabel Keamanan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Keputusan Penggunaan *cardless withdrawal* (Y).

Raharjo (2005) menyatakan bahwa keamanan adalah hal yang dapat mencegah penipuan dengan mendeteksi adanya penipuan dalam sistem informasi yang tanpa makna fisik. Nasabah yang mendapatkan rasa aman dapat meningkatkan keputusan penggunaan *cardless withdrawal* dikarenakan keamanan dalam bertransaksi memiliki peran penting bagi dunia perbankan dan keberlangsungan teknologi. Keamanan yang terjaga dapat menjamin sisi positif dalam bertransaksi, sehingga nasabah tidak perlu takut untuk menggunakan layanan *cardless withdrawal*.

Hasil signifikansi sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Arliyani dan Vidyasari (2022), menunjukkan keamanan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan ATM dan

*Cardless* BCA. Yang menjabarkan bahwa pengguna lebih suka melakukan transaksi tarik tunai menggunakan kartu ATM dan *M-banking* BCA karena lebih aman. Begitu pula dengan Fajriastuti dan Arman (2022) yang menyatakan bahwa peningkatan keamanan akan mendorong nasabah milenial BSI untuk menggunakan *cardless withdrawal*. Dengan kata lain, peningkatan keamanan akan mendorong lebih banyak nasabah untuk menggunakan layanan *cardless withdrawal*.

#### **4.3.4 Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan *Cardless Withdrawal***

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini dari Uji f dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $11,096 > 2,975$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , sehingga secara simultan efisiensi, kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal*. Sesuai hipotesa yang menunjukkan bahwa efisiensi, kemudahan, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan.

Karena itu hasil penelitian ini menyatakan jika adanya efisiensi, kemudahan, dan keamanan yang didapatkan oleh nasabah dapat meningkatkan keputusan penggunaan *cardless withdrawal*. Setelah nasabah memutuskan untuk menggunakan *cardless withdrawal* untuk bertransaksi akan merasakan dampak positif sesuai dengan ketiga variabel tersebut. Bertransaksi menggunakan *cardless withdrawal* lebih praktis karena hanya dengan menggunakan *smartphone* saja dan hanya

menggunakan satu aplikasi saja. Dengan aplikasi tersebut juga terdapat keamanan yang berupa PIN, bisa juga menggunakan *fingerprint* untuk mengakses aplikasi tersebut supaya lebih aman. Apabila salah satu variabel mengalami penurunan maka akan membuat keputusan penggunaan juga akan menurun dikarenakan variabel-variabel tersebut berkesinambungan..

Hal ini sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Pitaloka (2022) dengan hasil bahwa efisiensi, kemudahan, dan keamanan layanan tarik tunai tanpa kartu Bank Syariah Indonesia sama-sama berkontribusi positif dan signifikan terhadap minat masyarakat untuk menggunakannya. Ini dapat meningkatkan efisiensi operasi serta mempersingkat waktu dan proses *cardless withdrawal* dengan lebih menjaga kerahasiaan data pengguna.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil olah data penelitian yang dilakukan pada pengguna *cardless withdrawal* BRI di Jember menunjukkan bahwa faktor-faktor efisiensi, kemudahan, dan keamanan memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan *cardless withdrawal*:

1. Variabel efisiensi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. di Jember. Dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 0,664 < t_{tabel} 1,706$ , serta tingkat signifikansi 0,513.
2. Variabel kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. di Jember. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} -0,263 > t_{tabel} -1,706$ , serta tingkat signifikansi 0,795.
3. Variabel keamanan secara parsial memberikan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. di Jember. Dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 3,942 > t_{tabel} 1,706$ , serta tingkat signifikansi 0,001.
4. Variabel efisiensi, kemudahan, dan keamanan secara simultan sama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* pada PT. Bank Rakyat Indonesia

(Persero) Tbk. di Jember. Dibuktikan dengan  $R\ square$  56,1% serta nilai  $F_{hitung} 11,096 > F_{tabel} 2,975$ ) dengan tingkat signifikan 0,000.

## 5.2 Implikasi

### 1. Implikasi Teoritis

- a. Tingkat efisiensi yang tinggi dapat mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *cardless withdrawal*. Untuk efisiensi sendiri tergantung pengetahuan pengguna dikarenakan jika pengguna merasa penggunaan *cardless withdrawal* terkesan sulit akan membuat tingkat efisiensi transaksi pengguna rendah, namun jika pengguna berfikir bahwa *cardless withdrawal* mudah digunakan maka tingkat efisiensi akan tinggi. Oleh karena itu nasabah harus diarahkan dan dibimbing bahwa penggunaan *cardless withdrawal* memiliki efisiensi yang baik, tidak hanya menghemat tenaga dan waktu, tapi juga hemat pengeluaran karena sudah tidak perlu menggunakan kartu ATM yang tiap bulannya membutuhkan biaya administrasi sebesar Rp. 2.500,-.
- b. Tingkat kemudahan yang tinggi akan berpengaruh pada keputusan nasabah menggunakan *cardless withdrawal*. Untuk kemudahan sendiri sudah diberikan pihak bank karena prosedur penggunaan *cardless withdrawal* tertulis pada halaman “tarik tunai” dalam aplikasi BRI *Mobile*. Ketika menggunakan *cardless withdrawal* hanya diperlukan pemahaman terhadap langkah-langkah penggunaan, maka akan terkesan mudah dalam bertransaksi.

- c. Tingkat keamanan yang tinggi berpengaruh penting pada keputusan nasabah menggunakan *cardless withdrawal*. Untuk keamanan sendiri juga sudah diberikan pihak bank karena dalam proses penggunaan *cardless withdrawal* diamankan dengan kata sandi seperti *username-password* atau *fingerprint* diawal pembukaan BRI *Mobile*, setelah masuk pada halaman konfirmasi juga terdapat PIN aplikasi BRI *Mobile*.
  - d. Dikarenakan adanya pengaruh antara variabel efisiensi, kemudahan, dan keamanan terhadap variabel keputusan penggunaan yang signifikan sesuai dengan hasil Uji f mampu membuat para nasabah untuk memutuskan menggunakan *cardless withdrawal* untuk keperluan transaksi tarik tunai.
2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian akan menjadi pertimbangan bagi nasabah untuk menggunakan *cardless withdrawal*, meningkatkan pemahaman bahwa menggunakan *cardless withdrawal* adalah bagian dari pesatnya teknologi yang terus berkembang dan lebih memudahkan kehidupan sehari-hari.

### 5.3 Saran

Penulis mengajukan beberapa saran berdasarkan temuan, kesimpulan, dan implikasi penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Penelitian berikutnya diharapkan untuk memperluas teori serta menambahkan variabel lain untuk menghasilkan penelitian yang lebih

2. baik. Penelitian berikutnya tidak diharuskan menggunakan objek atau subjek penelitian yang sama untuk diteliti, melainkan dapat menggunakan objek dan subjek yang lainnya. Selain itu juga diharapkan penelitian selanjutnya akan menggunakan lebih banyak sampel untuk meningkatkan akurasi hasil penelitian.
3. Bagi pihak Bank, diharapkan untuk meningkatkan pengetahuan nasabah tentang penggunaan *cardless withdrawal* agar dapat meningkatkan penggunaan *cardless withdrawal*. Jika penggunaan *cardless withdrawal* lebih meningkat juga dapat membantu pihak Bank meminimalisir kinerja pegawai, seperti *Teller* dapat membantu nasabah yang ingin menarik uang diatas Rp. 10.000.000,-, dan *Costomer Service* dapat membantu nasabah membuat rekening dan *BRI Mobile* tanpa takut jika sewaktu-waktu kehabisan stok kartu ATM.
4. Bagi almamater diharapkan agar mempertimbangkan penelitian selanjutnya untuk menyesuaikan metode, subjek atau objek, variabel serta alat bantu yang digunakan untuk peneliti selanjutnya, supaya penelitian selanjutnya menghasilkan penelitian yang lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Q., Parveen, S., Yaacob, H., & Zaini, Z. (2021). Cardless banking system in Malaysia: An extended tam. *Risks*. <https://doi.org/10.3390/risks9020041>
- Anggiana, P. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 9(1), 21–28. <https://doi.org/10.24967/jmb.v9i1.1980>
- Anwar, A. I. (2017). Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank. *Departemen Ilmu Ekonomi FEB Universitas Hasanudin*.
- Azhar, H., & Yeniwati, Y. (2020a). Analisis Determinan Efisiensi Perbankan di Indonesia. *Ecosains: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembangunan*. <https://doi.org/10.24036/ecosains.11574457.00>
- Balaka, M. Y. (2022). Metode penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*.
- Bank Rakyat Indonesia. (2024). Wikipedia; [https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Rakyat\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia)
- BPS. (2024). Struktur Organisasi BPS. In *bri Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPS*. <https://ppid.bps.go.id/app/konten/0000/Profil-BPS.html>
- Company Profile. (2024). *Bri.Co.Id*. [https://bri.co.id/o/com.BRI.corporate.website.ebook.reader.web/pdfviewer.html?read=/documents/20123/56789/CP\\_Bank\\_BRI\\_27Juni.pdf](https://bri.co.id/o/com.BRI.corporate.website.ebook.reader.web/pdfviewer.html?read=/documents/20123/56789/CP_Bank_BRI_27Juni.pdf).
- Darus, B. . (2019). Aneka Hukum Bisnis. *Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*.
- Debi Eka Putri, Fauziah, Purboyo. (2021). Lembaga Keuangan Bank & Non Bank. Vol. 282. 1. *Widina Bhakti Persada Bandung*.

- Dianta, I. A., & Zusrony, E. (2019). Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan Pada Nasabah Pengguna Internet Banking. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*. <https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12125>
- Dimiyati, M. (2020). Pedoman Penyusunan Tugas Akhir. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember*.
- Dwinurpitasari, Y. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo. *IAIN Ponorogo*.
- Fajriastuti, N., & Arman, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal. *Prosiding SNAM PNJ*.
- Febriani, S. A. (2021b). Penggunaan Dan Faktor Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Mobile Banking Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Pada Mahasiswa Universitas Airlangga. *Repository.Unair.Ac.Id*.
- Firdaus, Muhammad, dkk. (2024). Pedoman Penyusunan Tugas Akhir. *Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember*.
- Firdausah, L. (2022a). "Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan ATM Cardless Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. *Etheses.Iainmadura.Ac.Id*.
- Fred D. Davis. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology Author(s): Fred D. Davis. *Delle Vicende Dell'agricoltura in Italia; Studio e Note Di C. Bertagnolli*.
- Hernandez, A., David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. <https://doi.org/10.24246/itexplore.v1i1.2022.pp17-32>
- Heryana, A. (2015). Kerangka Teori, Kerangka Konsep, Variabel Penelitian, Dan

- Hipotesis Penelitian (Dalam Penelitian Kuantitatif). *Metodologi Penelitian. Keamanan, Kemudahan dan Kenyamanan yang Ditawarkan Bank Digital*. (2023). Bank Jago.
- Kotler, A. (2016). Principles Of Marketing Sixteenth Edition Global Edition. *Pearson Education Limited*.
- Kurniawan, M. (2023). Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus), 4(1), 88–100.
- Labetubun, M. A. H. (2021). Lembaga Keuangan Bank & Non Bank (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis). In *Widina Bhakti Persada Bandung*.
- Lahur, M. (2022). *Tips Hindari Skimming di mesin ATM: Tarik Tunai Nirkartu*. Kompas.Com.
- Lailiah, I. (2021). Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Syariah KCP Magetan. *I*.
- Lameshow, S.,Lwanga, S (1997). Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan.. in *Herd*.
- Lee. (2009). *Pengantar Manajemen*. Salemba Empat.
- Lemeshow, S. Lwanga, S. (1997). Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan. Diterjemahkan oleh Dibyo Pramono. *Gajah Mada University Press, Yogyakarta*.
- Lutfiani, N. (2023). Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus), 4(1), 88–100.
- Mamun, M, & Hasanuzzaman, M. (2020). Analisis Pengaruh Lembaga Keuangan Bukan Bank Terhadap Profitabilitas Bank Umum Di Indonesia. *Energy for Sustainable Development: Demand, Supply, Conversion and Management*.

- Marsondang, A., dkk. (2020). Pengukuran Efisiensi Serta Analisis Faktor Internal dan Eksternal Bank yang Memengaruhinya. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 10(1), 48–62. <https://doi.org/10.29244/jmo.v10i1.28860>
- Maunazah, R. (2022). Analisis Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Pada Transaksi Cardless Bank Syariah Indonesia Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Moderating. *Braz Dent J*.
- Mufida, I. (2020). Analisis Pengaruh Lembaga Keuangan Bukan Bank Terhadap Profitabilitas Bank Umum Di Indonesia. *Universitas Brawijaya Malang*.
- Mukhtisar, M., Tarigan. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Muljawan, D., Hafidz, J., Astuti, R. I., & Oktapiani, R. (2014). Faktor-Faktor Penentu Efisiensi Perbankan Indonesia serta Dampaknya terhadap Perhitungan Suku Bunga Kredit. *Working Paper Bank Indonesia*.
- Ogston, S. A., Lemeshow, S., dkk. (1991). Adequacy of Sample Size in Health Studies. *Biometrics*, 47(1), 347. <https://doi.org/10.2307/2532527>
- Pitaloka, diah ayu. (2022). *Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat Di Kota Cirebon)*. 1–121.
- Prastyo, L. A. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BRI Syariah. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Prayoga, A. D. (2023). Analisis Pengaruh Keamanan dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Cardless Withdrawal BSI. *Repository.Pnj.Ac.Id*.
- Purba, K. (2019). Manajemen Lembaga Keuangan Non Bank. In *Bandung: Yrama Widya*.

- Rahmi, P. P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *Universitas Indonesia Membangun, Bandung*.
- Rangkuti, F. (2013). Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001. *Gramedia Pustaka Utama*.
- Rochaeti, E. (2019). Buku Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS. In *Mitra Wacana Media*.
- Rully R. Ramli, Y. S. (2022). "Tarik tunai tanpa kartu." *Lebih Aman Mana, Tarik Tunai di ATM Pakai Kartu atau Tanpa Kartu?*. Kompas.Com. <https://nai-di-atm-pakai-kartu-atau-tanpakartumoney.kompas.com/read/2022/06/13/153441026/lebih-aman-mana-tarik-tu>
- Saputri, A. F. (2015). Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Resiko Kinerja terhadap Keputusan Pembelian secara Online di Tokopedia. *Skripsi*, 1–72.
- Sari, D. (2021). Analisis Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan). IAIN Padangsidimpuan
- Shiddiq, F. W. (2019). Pengaruh Kompetisi Sumber Daya Manusia Dan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah (Survei pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bandung). *Skripsi*, i, 28. <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1988/>
- Sihombing, S., Siagian, L. (2021). Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank. In *Widina Bhakti Persada*. <https://repository.penerbitwidina.com/publications/340634/bank-dan-lembaga-keuangan-bukan-bank>
- Simorangkir. (2000). *Pengantar Lembaga Keuangan Bank & Non Bank* <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Q3BOEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=syariah+bank&ots=QHsV2s0MsL&sig=M6rwwGklInZRH0YrbHANACP4B0U>
- Stafford, A. (2020). *statistika ekonomi lanjutan estimasi dan interval kepercayaan*. Slide Player. <https://slideplayer.info/slide/17943620/>

- Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang. (2024). *123.Dok*.<https://text-id.123dok.com/document/myjdr1wky-struktur-organisasi-pt-bank-rakyat-indonesia-tbk-kantor-cabang-uraian-tugas.html>.
- Sugiono. (2017a). Metode Penelitian Kuantitatif. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Sugiono. (2017b). Sugiyono, 2017:60. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Bandung:Alfabeta*.
- Sugiyono. (2013). Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R and D,. *Sugiyono*.
- Sugiyono. (2016). *Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% dan 1% Nilai-Nilai r Product Moment N*. 2016.
- Sugiyono, P. D. (2019). Buku sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*.
- Tegar, M. (2023). 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). *Repository.Radenintan.Ac.Id*.
- Teknik Pengambilan Sampel Kuantitatif. (2021). *Kumparan.com*.
- Unique, A. (2016). *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir FEB*. 0, 1–23.
- Zuliyana, Meti, et al. (2021). Bank & Lembaga Keuangan Non Bank. In *Eureka Media Aksara, Mei 2022 Anggota Ikapi Jawa Tengah NO. 225/JTE/2021*.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian



### KUESIONER PENELITIAN

### **PENGARUH EFISIENSI, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *CARDLESS WITHDRAWAL* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. DI JEMBER**

Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai judul diatas, guna menyusun Tugas Akhir saya Cahya Ayu Wahdaniyah NIM 21010007 sebagai salah satu syarat kelulusan program studi D3 Keuangan dan Perbankan di Institut Teknologi dan Sains Mandala. Maka saya mengharapkan kesediaan waktu saudara/i pengguna *Cardless Withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Atas perhatian dan kerjasamanya terimakasih.

#### **Persyaratan Responden :**

1. Nasabah BRI yang menggunakan *Cardless Withdrawal* di Jember.
2. Responden pernah menggunakan *Cardless Withdrawal* minimal satu kali.
3. Mencakup usia 17 tahun ke atas.

**PENGARUH EFISIENSI, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *CARDLESS WITHDRAWAL*  
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. DI JEMBER**

**Petunjuk Pengisian :**

Berilah tanda cek (√) atau silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang paling benar dengan keterangan :

- SS** = Sangat Setuju  
**S** = Setuju  
**KS** = Kurang Setuju  
**TS** = Tidak Setuju  
**STS** = Sangat Tidak Setuju

**Identitas Responden :**

1. Nama :
2. Umur :
3. Alamat :
4. Jenis Kelamin :
5. Pekerjaan :

**Efisiensi (X<sub>1</sub>)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) mempercepat pekerjaan atau transaksi.					
2.	Saya merasa penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) lebih efektif dibanding menggunakan kartu ATM.					
3.	Saya merasa penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) dapat mempermudah pekerjaan atau transaksi.					

**Kemudahan (X<sub>2</sub>)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) mudah dipelajari.					
2.	Saya merasa penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) mempermudah pengelolaan dan pemantauan transaksi.					
3.	Saya merasa penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) sangat <i>fleksibel</i> .					
4.	Saya merasa penggunaan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) mudah untuk digunakan.					

**Keamanan (X<sub>3</sub>)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya percaya akan kerahasiaan data pribadi terjaga dengan aman.					
2.	Saya merasa lebih aman ketika menggunakan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu).					
3.	Saya merasa dengan menggunakan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) dapat mencegah penipuan.					

**Keputusan (Y)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya memutuskan untuk menggunakan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) karena sesuai dengan kebutuhan serta bermanfaat.					
2.	Saya memutuskan untuk menggunakan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) karena memiliki pengetahuan yang baik tentang produk Bank ini.					
3.	Saya akan merekomendasikan kepada keluarga/teman/orang lain untuk menggunakan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) sebagai alat transaksi tanpa kartu yang efisien dan praktis.					
4.	Saya memutuskan untuk menggunakan <i>Cardless Withdrawal</i> (tarik tunai tanpa kartu) karena dapat meminimalkan risiko yang akan terjadi.					

## Lampiran 2 Hasil Pernyataan Responden

### Identitas Responden

No	Timestamp	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Alamat	Pekerjaan
1	2024/03/09 11:28:59 AM	SS	22	P	Umbulsari	Mahasiswa
2	2024/03/09 11:43:45 AM	YPA	21	L	Gumukmas	Mahasiswa
3	2024/03/09 12:07:25 PM	NS	20	P	Gumukmas	Mahasiswa
4	2024/03/09 6:48:15 PM	ASM	20	P	Wuluhan	Mahasiswa
5	2024/03/09 7:55:10 PM	KA	20	P	Jember	Mahasiswa
6	2024/03/10 9:59:21 AM	PDY	20	P	Ambulu	Mahasiswa
7	2024/03/10 5:30:54 PM	RF	34	L	Umbulsari	Wiraswasta
8	2024/03/10 6:37:57 PM	BG	33	L	Gumukmas	Satpam
9	2024/03/10 6:56:35 PM	LIP	21	L	Curah Ancar	Mahasiswa
10	2024/03/10 7:08:35 PM	MR	32	L	Yosowilangun	Pegawai BUMN
11	2024/03/11 2:40:10 AM	FNA	21	P	Tanggul	Mahasiswa
12	2024/03/11 5:33:37 AM	SLK	22	P	Kencong	Mahasiswa
13	2024/03/11 6:36:05 AM	DYP	21	P	Umbulsari	Mahasiswa
14	2024/03/11 6:40:58 AM	AS	33	L	Kencong - Jember	Pegawai BUMN
15	2024/03/11 6:41:18 AM	ANF	21	P	Mlokorejo	Mahasiswa
16	2024/03/11 7:13:28 AM	DGS	21	P	Gumukmas	Mahasiswa
17	2024/03/11 7:49:29 AM	Sann	20	P	Jember	Mahasiswa
18	2024/03/11 8:27:42 AM	YFB	23	P	Sukowono	-
19	2024/03/11 9:28:16 AM	SYP	21	P	Kencong	Pelajar
20	2024/03/11 1:46:29 PM	ASN	31	L	Wonorejo	Guru
21	2024/03/11 2:23:40 PM	NH	21	P	Tempurejo	Mahasiswa
22	2024/03/11 4:03:01 PM	ZR	20	P	Gumukmas	Mahasiswa
23	2024/03/11 4:55:14 PM	MFF	22	L	Gumukmas	Mahasiswa
24	2024/03/11 5:48:57 PM	SNA	21	P	Jember	Mahasiswa
25	2024/03/12 5:13:50 PM	A	46	P	Kencong	ART
26	2024/03/12 8:54:08 PM	ANA	22	L	Kencong	-
27	2024/03/12 9:59:56 PM	CA	20	P	Puger	Mahasiswa
28	2024/03/14 4:11:41 PM	SNK	20	P	Gumukmas	Mahasiswa
29	2024/03/21 2:55:41 PM	T	23	P	Perum Suko Asri	Pegawai BUMN
30	2024/03/21 7:41:41 PM	FRA	28	L	Kencong	Karyawan

## Distribusi frekuensi

### Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
1.	Mahasiswa/pelajar	20	66,7%
2.	Guru	1	3,3%
3.	Karyawan	1	3,3%
4.	Asisten Rumah Tangga (ART)	1	3,3%
5.	Pegawai BUMN	3	10,0%
6.	Satpam	1	3,3%
7.	Wiraswasta	1	3,3%
8.	-	2	6,7%
Total		30	100%

### Umur

No.	Umur/tahun	Jumlah Responden	Presentase
1.	20 Tahun	8	26,7%
2.	21 Tahun	9	30%
3.	22 Tahun	4	13,3%
4.	23 Tahun	2	6,7%
5.	28 Tahun	1	3,3%
6.	31 Tahun	1	3,3%
7.	32 Tahun	1	3,3%
8.	33 Tahun	2	6,7%
9.	34 Tahun	1	3,3%
10.	46 Tahun	1	3.3%
Total		30	100%

### Jenis Kelamin

No..	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1.	Perempuan	20	66,7%
2.	Laki-Laki	10	33,3%
Total		30	100%

Variabel Efisiensi ( $X_1$ )

No.	Butir Pernyataan	Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		Total	
		Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
1	X1.p1	15	50	15	50	0	0	0	0	0	0	30	100
2	X1.p2	14	46,7	14	46,7	2	6,7	0	0	0	0	30	100
3	X1.p3	14	46,7	16	53,3	0	0	0	0	0	0	30	100

Variabel Kemudahan ( $X_2$ )

No.	Butir Pernyataan	Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		Total	
		Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
1	X2.p1	16	53,3	11	36,7	3	10	0	0	0	0	30	100
2	X2.p2	16	53,3	11	36,7	3	10	0	0	0	0	30	100
3	X2.p3	14	46,7	16	53,3	0	0	0	0	0	0	30	100
4	X2.p4	15	50	14	46,7	1	3,3	0	0	0	0	30	100

Variabel Keamanan ( $X_3$ )

No.	Butir Pernyataan	Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		Total	
		Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
1	X3.p1	13	43,3	14	46,7	3	10	0	0	0	0	30	100
2	X3.p2	15	50	13	43,3	2	6,7	0	0	0	0	30	100
3	X3.p3	16	53,3	11	36,7	3	10	0	0	0	0	30	100

Variabel Keputusan Penggunaan ( $Y$ )

No.	Butir Pernyataan	Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		Total	
		Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
1	Y.p1	20	66,7	9	30	1	3,3	0	0	0	0	30	100
2	Y.p2	17	56,7	11	36,7	2	6,7	0	0	0	0	30	100
3	Y.p3	18	60	10	33,3	2	6,7	0	0	0	0	30	100
4	Y.p4	19	63,3	10	33,3	1	3,3	0	0	0	0	30	100

**Lampiran 3 Tabulasi Data**

No	Variabel Efisiensi				Variabel Kemudahan					Variabel Keamanan				Variabel Keputusan Penggunaan				
	1	2	3	X1	1	2	3	4	X2	1	2	3	X3	1	2	3	4	Y
1	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	4	18
2	5	4	4	13	3	5	5	5	18	4	4	5	13	3	5	5	5	18
3	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	3	4	11	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	4	18
6	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	4	5	12	4	4	3	4	15
7	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
8	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
9	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
10	4	5	4	13	4	5	4	4	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20
11	5	5	5	15	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15
13	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
14	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	4	4	16
15	5	5	5	15	5	4	5	5	19	5	5	4	14	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
17	5	4	5	14	5	4	5	5	19	5	5	5	15	4	4	5	5	18
18	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
19	4	4	5	13	4	4	4	4	16	3	3	3	9	4	4	4	4	16
20	4	4	4	12	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20
21	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
22	4	3	4	11	3	5	4	4	16	5	5	3	13	4	4	3	4	15
23	5	4	5	14	5	4	5	5	19	5	5	5	15	4	5	4	5	18
24	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	4	3	15
25	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
26	4	5	5	14	4	3	5	4	16	3	3	4	10	4	3	4	4	15
27	4	4	4	12	3	4	4	3	14	5	4	4	13	4	4	5	4	17
28	4	5	5	14	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16
29	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	4	4	16
30	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20

**Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS v.20**

**Hasil Uji Validitas**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.546**	.668**	.829**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.546**	1	.722**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.668**	.722**	1	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.829**	.884**	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.298	.609**	.715**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.110	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.298	1	.438*	.568**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.110		.015	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.609**	.438*	1	.845**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.715**	.568**	.845**	1	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.797**	.714**	.856**	.939**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.881**	.384*	.886**
	Sig. (2-tailed)		.000	.036	.000
	N	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.881**	1	.532**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.384*	.532**	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.036	.002		.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.886**	.939**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.622**	.439*	.446*	.748**
	Sig. (2-tailed)		.000	.015	.014	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.622**	1	.556**	.681**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.439*	.556**	1	.729**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.015	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.446*	.681**	.729**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.748**	.869**	.828**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Hasil Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	14

#### Reliability Statistics X3

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	3

#### Reliability Statistics X1

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	3

#### Reliability Statistics Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	4

#### Reliability Statistics X2

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	4

### Hasil Uji Normalitas

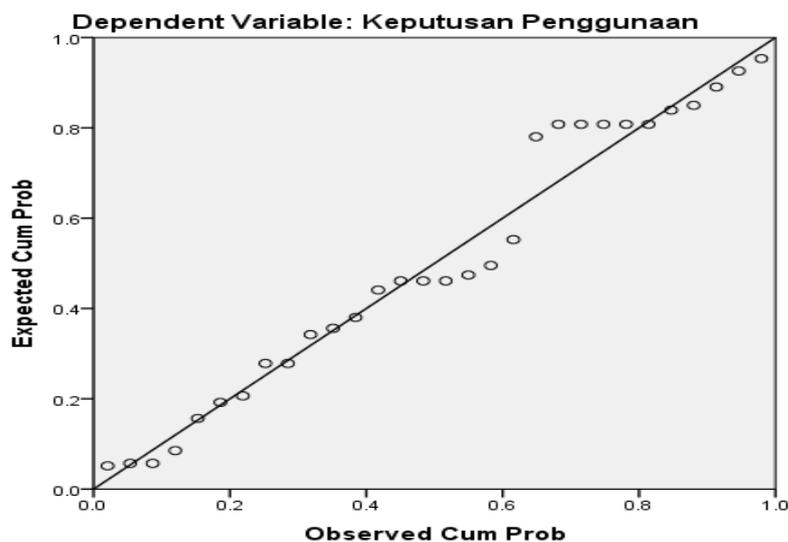
#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.22642784
	Absolute	.160
Most Extreme Differences	Positive	.105
	Negative	-.160
Kolmogorov-Smirnov Z		.874
Asymp. Sig. (2-tailed)		.429

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



### Hasil Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.142	2.515		2.044	.051		
1 Efisiensi	.177	.267	.137	.664	.513	.397	2.518
Kemudahan	-.066	.250	-.069	-.263	.795	.246	4.063
Keamanan	.826	.210	.736	3.942	.001	.484	2.066

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

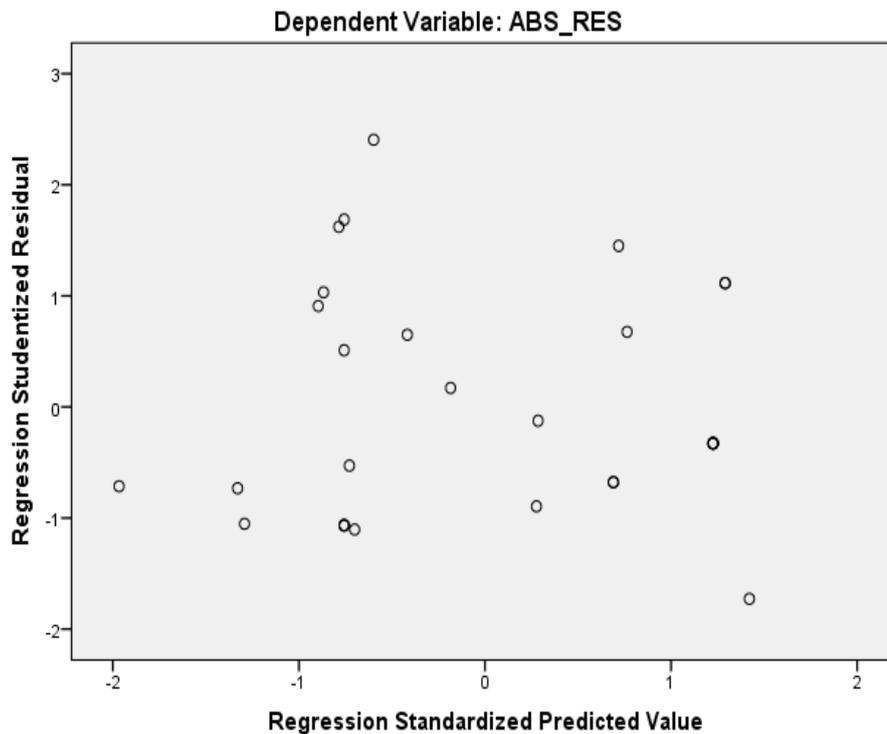
### Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.312	1.278		-1.027	.314
1 Efisiensi	-.010	.136	-.021	-.073	.943
Kemudahan	.153	.127	.437	1.204	.240
Keamanan	-.017	.106	-.042	-.163	.871

a. Dependent Variable: ABS\_RES

### Scatterplot



### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.142	2.515		2.044	.051
	Efisiensi	.177	.267	.137	.664	.513
	Kemudahan	-.066	.250	-.069	-.263	.795
	Keamanan	.826	.210	.736	3.942	.001

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 <sup>a</sup>	.561	.511	1.295

### Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.847	3	18.616	11.096	.000 <sup>b</sup>
	Residual	43.620	26	1.678		
	Total	99.467	29			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Efisiensi, Kemudahan

### Hasil Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.142	2.515		2.044	.051
	Efisiensi	.177	.267	.137	.664	.513
	Kemudahan	-.066	.250	-.069	-.263	.795
	Keamanan	.826	.210	.736	3.942	.001

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

## Lampiran 5 Tabel R

Distribusi Nilai  $r_{\text{tabel}}$  Signifikansi 5% Dan 1%

df N-2	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1
2	0.9	0.95	0.98	0.99	0.999
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.847
10	0.4973	0.576	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.801
12	0.4575	0.5324	0.612	0.6614	0.78
13	0.4409	0.514	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.588
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.579
28	0.3061	0.361	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.355	0.4158	0.4556	0.562
30	0.296	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

**Lampiran 6 Tabel F**

Titik Presentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

$\alpha = 0,05$	df1=(k-1)							
df2= n- k- 1	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.448	199,5	215.77	224,583	230,162	6233.98	236,768	238,883
2	18,513	19	19,164	19,247	19,296	19,33	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,05	4,95	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,12	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,5	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,23
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,49	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,6	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,79	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,81	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,16	2,928	2,773	2,661	2,577	2,51
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,74	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,84	2,685	2,573	2,488	2,42
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,64	2,528	2,442	2,375
24	4,26	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,49	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,21	3,354	2,96	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,34	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278
30	4,171	3,316	2,922	2,69	2,534	2,421	2,334	2,266

**Lampiran 7 Tabel t**

Titik Presentase Distribusi t

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
1	1,000	3,077	6,313	12,706	31,820	63,656	318,308
2	0,816	1,885	2,919	4,302	6,964	9,924	22,327
3	0,764	1,637	2,353	3,182	4,540	5,840	10,214
4	0,740	1,533	2,131	2,776	3,746	4,604	7,173
5	0,726	1,475	2,015	2,570	3,364	4,032	5,893
6	0,717	1,439	1,943	2,446	3,142	3,707	5,207
7	0,711	1,414	1,894	2,364	2,997	3,499	4,785
8	0,706	1,396	1,859	2,306	2,896	3,355	4,500
9	0,702	1,383	1,833	2,262	2,821	3,249	4,296
10	0,699	1,372	1,812	2,228	2,763	3,169	4,143
11	0,697	1,363	1,795	2,200	2,718	3,105	4,024
12	0,695	1,356	1,782	2,178	2,680	3,054	3,929
13	0,693	1,350	1,770	2,160	2,650	3,012	3,851
14	0,692	1,345	1,761	2,144	2,624	2,976	3,787
15	0,691	1,340	1,753	2,131	2,602	2,946	3,732
16	0,690	1,336	1,745	2,119	2,583	2,920	3,686
17	0,689	1,333	1,739	2,109	2,566	2,898	3,645
18	0,688	1,330	1,734	2,100	2,55	2,878	3,610
19	0,687	1,327	1,729	2,093	2,539	2,860	3,579
20	0,686	1,325	1,724	2,085	2,527	2,845	3,551
21	0,686	1,323	1,720	2,079	2,517	2,831	3,527
22	0,685	1,321	1,717	2,073	2,508	2,818	3,504
23	0,685	1,319	1,713	2,068	2,499	2,807	3,484
24	0,684	1,317	1,710	2,063	2,492	2,796	3,466
25	0,684	1,316	1,708	2,059	2,485	2,787	3,450
26	0,684	1,314	1,706	2,055	2,478	2,778	3,434
27	0,683	1,313	1,703	2,051	2,472	2,770	3,421
28	0,683	1,312	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396
30	0,682	1,310	1,697	2,042	2,457	2,749	3,385
31	0,682	1,309	1,695	2,039	2,452	2,744	3,374
32	0,682	1,308	1,693	2,036	2,448	2,738	3,365
33	0,681	1,307	1,692	2,034	2,444	2,733	3,356
34	0,681	1,306	1,690	2,032	2,441	2,728	3,347
35	0,681	1,306	1,689	2,030	2,437	2,723	3,340