

RINGKASAN

Mahisa Bima Sakti, 2013, Pengaruh Persepsi Pengguna Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Minat dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Unit Pongkok Kabupaten Blitar), Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si, Dr. Kertahadi, M.Com, 156 Hal.

Memasuki era globalisasi seperti pada saat ini, suatu perusahaan tentunya dituntut untuk selalu aktif dalam menyikapi berbagai macam perubahan yang terjadi. Berbagai macam strategi bisnis harus selalu diciptakan serta dikembangkan guna menghadapi persaingan global. Penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang sangat vital guna mempermudah dalam kegiatan operasional suatu perusahaan. Peran teknologi informasi menjadi bagian yang sangat sentral pada dunia perbankan di Indonesia. Perkembangan teknologi menjadi sangat pesat dengan memperhatikan efisiensi serta kemampuan perbankan dalam mendapatkan penghasilan non bunga di masa mendatang. ATM (Anjungan Tunai Mandiri) merupakan salah satu fasilitas *e-banking* paling digemari oleh masyarakat Indonesia. Hampir setiap orang pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM khususnya nasabah sebagai alat bantu utama untuk mentransfer sejumlah uang, mengambil uang, membayar listrik, bahkan untuk membeli pulsa pun tersedia di ATM. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pongkok, Kabupaten Blitar adalah salah satu bank yang mulai menerapkan layanan ATM tersebut. Penerapan ATM tersebut sebagai sarana yang mempermudah nasabah untuk memperoleh informasi saldo rekening dan juga dapat melakukan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi sebagai bentuk fasilitas dari bank dalam melayani nasabah yang baik. ATM diharapkan dapat memberi kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehingga nasabah tidak perlu mengantri secara manual di kantor bank. Namun fenomena yang terjadi pada nasabah Bank BRI Unit Pongkok, Blitar adalah para nasabah yang mayoritas adalah masyarakat desa cenderung untuk tetap melakukan transaksi penarikan maupun transfer secara manual, sehingga sering terjadi antrian panjang sampai berjam-jam. Berbagai upaya untuk menarik para nasabah pun dilakukan agar nasabah memakai ATM, yaitu mengupayakan promosi agar nasabah memakai ATM, penerapan fasilitas gratis dalam membuat ATM, serta pembatasan jumlah nominal penarikan uang tunai. Penerapan teknologi ATM yang terbilang masih baru pada Bank Rakyat Indonesia Unit Pongkok, Blitar inilah yang memunculkan fenomena dalam hal minat nasabah bank terhadap penerapan teknologi ATM yang mana nasabah seakan-akan dipaksa untuk menggunakan ATM. Dengan mempertimbangkan fenomena yang terjadi pada masyarakat, maka perlu adanya kajian lebih mendalam bagaimana minat masyarakat terhadap penerapan teknologi ATM dengan melakukan penelitian pada nasabah dengan judul **“Pengaruh Persepsi Pengguna Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Minat dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)”**.

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai maka penelitian ini termasuk kategori penelitian *explanatif* (penelitian penjelasan), yaitu dengan mencari dan mengumpulkan sejumlah data untuk mendapatkan suatu gambaran, fakta-fakta yang jelas tentang hal-hal, keadaan dan situasi yang ada pada masyarakat pengguna ATM. Sesuai dengan tujuan dari jenis penelitian ini maka sasaran utamanya adalah untuk mengetahui hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel.

dengan penjelasan hasil penelitian yang telah ditunjukkan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan yaitu Persepsi Pengguna Teknologi Informasi (X1) berpengaruh pada Minat Nasabah Bank (Z), Kemudahan (X2) berpengaruh pada Minat Nasabah Bank (Z), Risiko berpengaruh pada Minat Nasabah Bank (Z), Fitur Layanan berpengaruh pada Minat Nasabah Bank (Z), Kemudahan (X2) berpengaruh pada Penggunaan (Y), dan Fitur Layanan (X4) berpengaruh pada Penggunaan (Y). Ada 2 hipotesis yang tidak berpengaruh secara signifikan yaitu Persepsi Pengguna Teknologi Informasi (X1) tidak berpengaruh terhadap Penggunaan ATM (Y) dan Risiko (X3) tidak berpengaruh terhadap Penggunaan ATM (Y).
2. Pengaruh dari variabel *exogenous* yaitu Persepsi Pengguna Teknologi Informasi (X1), Kemudahan (X2), Risiko (X3), dan Fitur Layanan (X4) memberikan hasil yang sangat kuat terhadap terhadap variabel *endogenous* yaitu Minat Nasabah Bank (Z). Tetapi saat mempengaruhi secara langsung variabel Penggunaan ATM (Y), kekuatan pengaruh dari variabel Persepsi Pengguna Teknologi Informasi (X1), Kemudahan (X2), Risiko (X3), dan Fitur Layanan (X4) menurun. Berbeda dengan kekuatan pengaruh dari variabel Minat Nasabah Bank (Z) terhadap variabel Penggunaan ATM (Y) yang sangat kuat.
3. Dari hasil yang didapat membuktikan bahwa untuk mempengaruhi variabel Penggunaan ATM (Y) maka Persepsi Pengguna Teknologi Informasi (X1), Kemudahan (X2), Risiko (X3), dan Fitur Layanan (X4) membutuhkan Minat Nasabah Bank (Z) sebagai variabel *intervening*.