



ANALISIS *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED RISK* DAN *TRUST* TERHADAP PEMANFAATAN ATM BAGI NASABAH (Studi Pada Bank BNI di Semarang)

Johan Nawawi

*Mahasiswa Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas Diponegoro Semarang*

Abstract

*This study takes an object at Bank BNI in the city of Semarang, where the phenomena that occur in the use of ATM is the safety factor in any ATM, where the frequent occurrence of the crime committed by the various motives of the criminals in various ways, namely: burglary custo mer's account even ATM machines that often occur in various ATM BNI Semarang. The purpose of this study is to analyze the influence of usability (*Perceived usefulness*), risk (*perceived risk*) and confidence (*trust*) to the use of customers in using ATM (*usage*).*

*The sample is part of the population. The technique of determining the sample used in this study is purposive sampling, that is selecting a sample based on specific criteria. Criteria samples taken in the study were: BNI bank customers in the city of Semarang who frequently use the ATM at least once a month and want to participate in filling out questionnaires. Established research sample of 150 respondents. Data analysis methods used in this study are: *t* test, *F* test, the coefficient of determination.*

*The results showed that the partial (individual) there is a positive and significant effect between *Perceived usefulness* of the utilization of the ATM BNI by the C ustomer; partial (individual) there is a negative and significant effect between *Perceived Risk* of Use of ATM BNI by the C ustomer; partial (individual) there is a positive and significant influence of the *Trust* against the use of ATM BNI by the C ustomer.*

Keywords : *Perceived Usefulness, Perceived Risk, Trust and utilization by the customer*

1. Latar Belakang Masalah

Pentingnya teknologi informasi dalam bisnis tidak diragukan lagi. Banyak perusahaan di dunia berkeinginan untuk mengubah dirinya menjadi pembangkit daya (*power house*) bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam *e-business*, *e-commerce*, dan usaha Teknologi Informasi

(TI) lainnya yang global. Jadi terdapat kebutuhan yang nyata bagi para manajer bisnis dan praktisi bisnis untuk memahami bagaimana mengelola fungsi organisasi yang penting ini. Mengelola sistem dan teknologi informasi yang mendukung proses bisnis modern perusahaan saat ini adalah tantangan besar untuk para manajer bisnis dan TI serta para praktisi bisnis (O'Brien, 2005).

Persepsi pemakai (*user*) dalam memandang teknologi informasi semakin baik, ditandai dengan sistem yang kemudian dibangun dianggap memberikan manfaat dalam membantu perusahaan secara internal dan eksternal. Internal mencakup aktivitas dalam proses bisnis semisal membuat faktur, surat jalan dan lainnya. Sementara faktor eksternal mencakup strategi bisnis perusahaan yang dibantu oleh teknologi informasi untuk menang dari pesaingnya, termasuk untuk mengikat pelanggan.

ATM (*Authomatic Teller Machine*) adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dalam literature system informasi manajemen. Karena ATM merupakan mesin otomatis yang mempunyai kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer service* pada perusahaan (bank) ATM dapat digunakan untuk bermacam-macam transaksi, beberapa diantaranya yaitu: 1) untuk mengecek saldo rekening dan *history* transaksi bank; 2) membayar macam-macam tagihan; 3) transfer antar *account*. Diharapkan transaksi yang ditawarkan oleh bank semakin berkembang sesuai kebutuhan setiap nasabah, karena ATM adalah *customer based* sehingga pangsa pasar yang dilayani diharapkan akan semakin luas.

Sistem keamanan diseluruh ATM menggunakan standar pengamanan *best practice* oleh perbankan. Mesin ATM juga dilengkapi kamera CCTV. Bahkan, ada tim monitoring yang selalu memantau fungsi mesin. Tim ini bertugas selama 24 jam. Tim tersebut bisa memantau jika terjadi gangguan pada mesin ATM melalui layar monitor, maupun pasokan uang maupun kertas print untuk bukti penarikan.

Sistem keamanan pada ATM walaupun sudah dilakukan oleh perbankan, tetapi dalam fenomenanya masih Sering terjadinya tingkat kejahatan dengan berbagai motif pada pengguna ATM mulai dari pembobolan rekening, bahkan pembobolan mesin ATM, Fenomena ini dapat dilihat dari kasus yang terjadi di ATM BNI Semarang, diantaranya ; 1) Kasus di ATM BNI di Ito Indrapasta tentang tertelannya kartu ATM, menyebabkan hilangnya uang atau berkurangnya saldo pada nasabah, 2) Kasus pengambilan uang cash pada ATM BNI di SPBU jl. Yos Sudarso, disebabkan karena matinya mesin ATM pada saat proses transaksi, uang tidak kunjung keluar, tapi saldo nasabah tetap berkurang sesuai nominal yang mau di ambil nasabah, 3) Kasus pembobolan mesin ATM pada ATM BNI di ADA Siliwangi.

Hal ini yang mendorong dilakukannya penelitian di bank BNI Semarang, dengan menganalisa pengaruh daya guna (*Perceived Usefulness*), risiko (*perceived risk*) dan kepercayaan (*trust*) terhadap pemanfaatan nasabah dalam menggunakan ATM (*usage*) yang mempengaruhi bertransaksi kembali oleh nasabah dalam menggunakan ATM di bank BNI Semarang.

Lydia Ari Widayari dan A Yan Wellyan Toni P utro (2008) dengan hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh persepsi kemudahan menggunakan *internet banking* terhadap minat menggunakan *internet banking* positif dan signifikan; persepsi daya guna (*usefulness*) *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*; persepsi kemudahan menggunakan *internet banking* berpengaruh terhadap daya guna (*usefulness*) *internet banking*; persepsi risiko (*per-*

ceived risk) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*; kepercayaan (*trust*) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*.

2. Perumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang penelitian diatas, maka timbul permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh daya guna (*Perceived Usefulness*), terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah BNI Semarang?
- b. Bagaimana pengaruh risiko (*perceived risk*) terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah BNI Semarang?
- c. Bagaimana pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah BNI Semarang?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana pengaruh daya guna (*Perceived Usefulness*), risiko (*perceived risk*) dan kepercayaan (*trust*) terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah BNI Semarang

4. Telaah Pustaka

4.1. Pemanfaatan pada ATM

Pemanfaatan pada ATM menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Idealnya, dalam hubungannya dengan faktor kecocokan tugas-teknologi, pemanfaatan teknologi diukur dengan seberapa besar proporsi pemakai memilih untuk memanfaatkan sistem.

Operasionalisasi tersebut mencerminkan keputusan pemakai untuk menggunakan teknologi berdasarkan hasil evaluasinya atas faktor kecocokan tugas teknologi sehingga pemanfaatan teknologi berlangsung dalam situasi sukarela. Akan tetapi, proporsi tersebut sangat sulit dalam studi lapangan (Sugeng dan Indriantoro, 1998; Jurnal, 2001). Sebagai pemecahannya, agar pemanfaatan dikonseptualisasikan sebagai seberapa luas sistem informasi terintegrasi pada setiap tugas rutin individu, baik karena pilihan individu atau karena mandat organisasi. Konsep pemanfaatan tersebut mencerminkan pilihan individu (atau organisasi) untuk menerima sistem, atau institusionalisasi sistem. Konsep ini dioperasionalisasi dengan menanyakan seberapa tinggi ketergantungan pemakai terhadap sederetan daftar sistem informasi berbasis komputer yang tersedia pada organisasi.

ATM adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen. Model ini menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian *software* dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai. ATM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian ATM. ATM merupakan satu di antara banyak model penelitian yang berpengaruh dalam studi determinan akseptasi teknologi informasi. ATM banyak digunakan untuk memprediksi tingkat akseptasi pemakai (*user acceptance*) dan pemakaian yang berdasarkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan manfaat teknologi informasi. Implikasi akseptasi dapat dipelajari dengan menguji hubungan antara akseptasi

teknologi informasi dan dampaknya kepada pemakai individual.

5. Pengembangan Hipotesis

5.1. Pengaruh Daya Guna (*perceived usefulness*) pada ATM terhadap Pemanfaatan ATM

Persepsi atas dayaguna didefinisikan "The prospective user's subjective probability that using a specific application system will increase his or her job performance within an organization context" (Davis, 1989). Persepsi atas kemampuan menggunakan teknologi adalah "degree to which the prospective users expect the target system to be free of effort" (Davis, 1989). Menurut Teo, dkk (1999) dalam Pavlou, 2001, sebenarnya faktor yang mempengaruhi orang untuk menggunakan teknologi adalah motivasi ekstrinsik dan motivasi intrinsik. Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang ditimbulkan karena persepsi bahwa teknologi merupakan instrumen untuk meningkatkan *value* yang berbeda pada *outcomes* yang diperoleh dari aktivitas spesifik. Motivasi intrinsik tumbuh ketika kebutuhan utama dari sebuah aktivitas itu ada. Dalam penelitian ini motivasi ekstrinsik diperoleh dari *perceived usefulness*. Motivasi ekstrinsik dan intrinsik juga dapat disebabkan karena faktor kepercayaan dan resiko, khususnya untuk transaksi yang bersifat pribadi dan membutuhkan keamanan dalam penggunaan teknologi informasi tersebut.

Hubungan dayaguna dengan pemanfaatan nasabah dalam menggunakan ATM sangat positif dimana tingkat persepsi daya guna merupakan instrumen untuk meningkatkan nilai yang berbeda pada *outcomes* oleh karena itu hipotesis yang diajukan :

H1= Daya guna (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif terhadap Pemanfaatan ATM (*Automatic Teller Machine*).

5.2. Pengaruh Resiko (*perceived risk*) pada ATM terhadap Pemanfaatan ATM

Resiko adalah suatu keadaan *uncertainty* yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Orang-orang benar-benar mempertimbangkan jarak dan suasana *impersonal* dalam transaksi *online* dan infrastruktur global yang banyak mengandung unsur resiko. Resiko didefinisikan sebagai perkiraan subyektif konsumen untuk menderita kerugian dalam menerima hasil diinginkan (Pavlou, 2001). Menurut Dowling dan Staelin dalam Pavlou (2001), kalau resiko itu meningkat dari sekedar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), resiko diasosiasikan dengan kepercayaan (kepercayaan). Dalam penelitian ini indikator resiko dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil resiko dari penggunaan ATM, diharapkan tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil resiko akan berdampak positif pada pemanfaatan konsumen untuk menggunakan teknologi yang ditawarkan.

Hubungan resiko terhadap pemanfaatan dalam menggunakan ATM berdampak negatif, dimana nasabah akan semakin tinggi dalam pemanfaatan ATM apabila resiko yang diterima mereka rendah dalam melakukan transaksi dalam suatu sistem perbankan. Oleh karena itu hipotesis yang ditawarkan :

H2 = Risiko (*Perceived Risk*) berpengaruh negatif terhadap Pemanfaatan ATM (*Automatic Teller Machine*)

5.3. Kepercayaan (*trust*) pada ATM terhadap Pemanfaatan ATM

Kepercayaan merupakan faktor penting bagi konsumen untuk memutuskan akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak. Menurut Steward, dkk., (2001) dalam Pavlou (2001) faktor kepercayaan dalam *e-commerce* adalah perkiraan subyektif dimana konsumen percaya mereka dapat melakukan transaksi *online* secara konsisten sesuai dengan yang diharapkan. Konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan pada penyelenggara transaksi *online* (*banking/retailer/produsen*) dan kepercayaan pada mekanisme operasional dari transaksi yang dilakukan. Upaya tinggi harus dilakukan oleh penyelenggara transaksi ATM agar

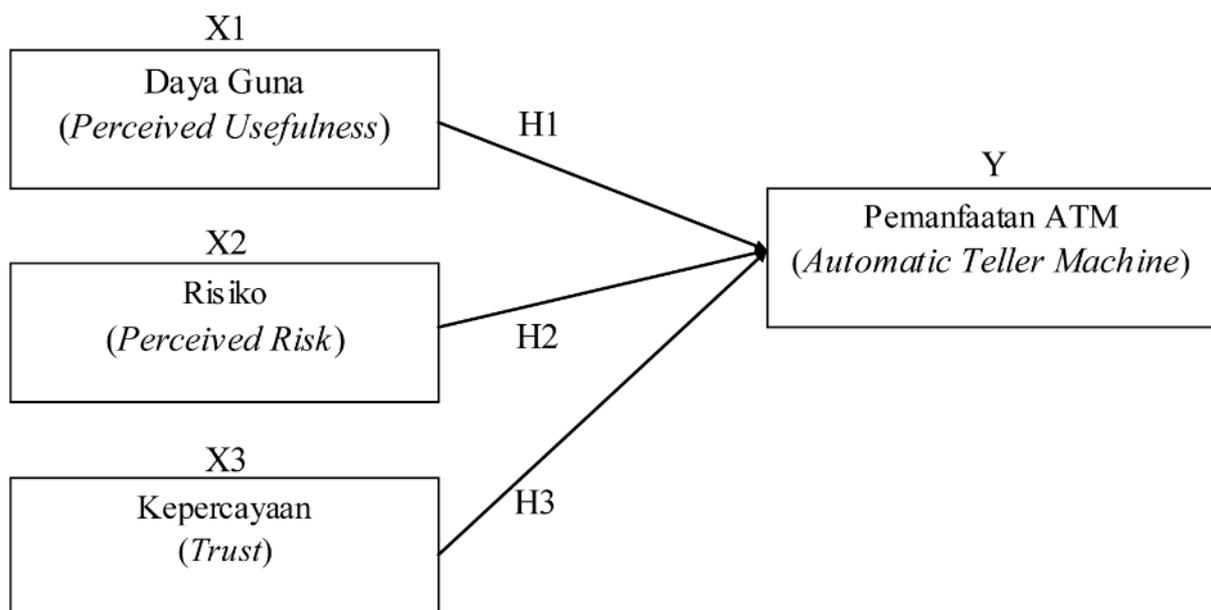
kepercayaan konsumen semakin tinggi, karena *trust* mempunyai pengaruh besar pada pemanfaatan konsumen untuk melakukan transaksi secara *online* atau tidak melakukannya.

Hubungan kepercayaan terhadap pemanfaatan nasabah dalam menggunakan ATM sangat positif, dimana tingkat individu pada konsumen akan percaya dapat melakukan transaksi secara konsisten sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu hipotesis yang ditawarkan :

H3 = Kepercayaan (Trust) berpengaruh positif terhadap Pemanfaatan ATM (Automatic Teller Machine)

6. Kerangka Pemikiran

Gambar
Kerangka Pemikiran



7. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

a. Persepsi atas daya guna ATM (*perceived usefulness*) yaitu persepsi pengguna ATM terhadap daya guna ATM yang diukur melalui indikator : (Lydia Ari Widyarini dan A Yan Wellyan Toni Putro, 2008)

- 1) Menggunakan ATM meningkatkan produktivitas saya;
- 2) Menggunakan ATM memungkinkan saya melakukan transaksi lebih cepat;
- 3) Menggunakan ATM meningkatkan efektivitas dalam melakukan transaksi perbankan;
- 4) Menggunakan ATM meningkatkan efektivitas dalam melakukan aktivitas.

b. Persepsi atas resiko (*risk*) yang ditimbulkan jika transaksi menggunakan ATM yaitu persepsi pengguna ATM yang diukur melalui indikator : (Lydia Ari Widyarini dan A Yan Wellyan Toni Putro, 2008)

- 1) Melakukan transaksi melalui ATM memiliki resiko tinggi;
- 2) Saya yakin bahwa transaksi melalui ATM adalah transaksi bank yang perlu banyak pertimbangan;
- 3) Saya yakin bahwa transaksi melalui ATM memiliki potensi resiko yang lebih tinggi dibanding dengan cara manual.

c. Kepercayaan pada transaksi ATM (*Trust*) adalah persepsi nasabah bank yang diukur dari indikator : (Lydia Ari Widyarini dan A Yan Wellyan Toni Putro, 2008)

- 1) Saya yakin bahwa bank yang menyediakan fasilitas ATM akan

melakukan transaksi seperti yang dijanjikan;

2) Saya yakin transaksi melalui ATM bisa dipercaya keamanannya;

3) Saya percaya ATM berusaha memenuhi segala hal yang nasabah inginkan dalam bertransaksi.

d. Pemanfaatan menggunakan ATM adalah pemanfaatan dari pengguna ATM yang diukur melalui indikator yaitu : (Widi, Grace dan S Yahrir, 2007)

- 1) Intensitas penggunaan ATM
- 2) Frekuensi pemanfaatan ATM
- 3) Banyaknya manfaat yang dirasakan nasabah menggunakan ATM

7.1. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda

8. Pembahasan

8.1. Persamaan Regresi

Persamaan garis linier berganda (yang dilihat dari koefisien standar atau *standardized coefficients*) didapatkan :

$$Y = 0,427 X_1 - 0,143 X_2 + 0,342 X_3$$

Keterangan :

Y = variabel terikat (pemanfaatan ATM oleh Nasabah)

$b_1 - b_2$ = koefisien regresi

X_1 = variabel bebas (*perceived usefulness*)

X_2 = variabel bebas (*perceived risk*)

X_3 = variabel bebas (*trust*)

8.2. Uji Hipotesis

8.2.1. Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah

Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka t- hitung antara *Perceived Usefulness* (X1) terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah (Y) sebesar 5,714 > t tabel (df = n – k = 150 – 3 = 147; dua sisi, =5%) sebesar 1,9762 dan nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05; berarti secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Perceived Usefulness* (X1) terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah (Y).

Angka signifikan dan positif ini mengindikasikan bahwa semakin besar manfaat daya guna ATM BNI menurut persepsi nasabah, maka akan meningkatkan pemanfaatan ATM BNI oleh nasabah. Semakin kecil manfaat daya guna ATM BNI menurut persepsi nasabah, maka akan semakin rendah pemanfaatan ATM BNI oleh nasabah.

ATM banyak digunakan untuk memprediksi tingkat akseptasi pemakai (*user acceptance*) dan pemakaian yang berdasarkan persepsi terhadap daya guna (*Perceived Usefulness*). Menurut Teo, dkk (1999) dalam Pavlou, 2001, sebenarnya faktor yang mempengaruhi orang untuk menggunakan teknologi adalah motivasi ekstrinsik dan motivasi intrinsik. Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang ditimbulkan karena persepsi bahwa teknologi merupakan instrumen untuk meningkatkan *value* yang berbeda pada *outcomes* yang diperoleh dari aktivitas spesifik. Motivasi intrinsik tumbuh ketika kebutuhan utama dari sebuah aktivitas

itu ada. Dalam penelitian ini motivasi intrinsik diperoleh dari *perceived ease of use*, sedangkan motivasi ekstrinsik diperoleh dari *perceived usefulness*. Motivasi ekstrinsik dan intrinsik juga dapat disebabkan karena faktor kepercayaan dan resiko, khususnya untuk transaksi yang bersifat pribadi dan membutuhkan keamanan dalam penggunaan teknologi informasi tersebut.

8.2.2. Pengaruh *Perceived Risk* terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah

Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka t- hitung antara *Perceived Risk* (X2) terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah (Y) sebesar -2,123 > t tabel (df = n – k = 150 – 3 = 147; dua sisi, =5%) sebesar 1,9762 dan nilai probabilitas sebesar 0,035 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05; berarti secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara *Perceived Risk* (X2) terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah (Y).

Angka signifikan dan negatif ini mengindikasikan bahwa semakin besar risiko yang akan ditanggung oleh nasabah dalam penggunaan ATM BNI, maka akan menurunkan pemanfaatan ATM BNI oleh nasabah. Semakin rendah risiko yang akan ditanggung oleh nasabah dalam penggunaan ATM BNI, maka akan meningkatkan pemanfaatan ATM BNI oleh nasabah.

Resiko adalah suatu keadaan *uncertainty* yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Orang-orang benar-benar mempertimbangkan jarak dan suasana *im-personal* dalam transaksi *online* dan infrastruktur global yang banyak mengandung unsur resiko. Resiko didefinisikan sebagai

perkiraan subyektif konsumen untuk menderita kerugian dalam menerima hasil diinginkan (Pavlou, 2001). Menurut Dowling dan S taelin dalam Pavlou (2001), kalau resiko itu meningkat dari sekedar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), resiko diasosiasikan dengan kepercayaan (kepercayaan). Dalam penelitian ini indikator resiko dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil resiko dari penggunaan ATM, diharapkan tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil resiko akan berdampak positif pada pemanfaatan konsumen untuk menggunakan teknologi yang ditawarkan.

8.2.3. Pengaruh *Trust* terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah

Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka t- hitung antara *Teust* (X3) terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah (Y) sebesar 4,798 > t tabel ($df = n - k = 150 - 3 = 147$; dua sisi, =5%) sebesar 1,9762 dan nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05; berarti secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Trust* (X3) terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah (Y).

Angka signifikan dan positif ini mengindikasikan bahwa semakin besar kepercayaan nasabah dalam penggunaan ATM BNI, maka akan meningkatkan pemanfaatan ATM BNI oleh nasabah. Semakin rendah kepercayaan nasabah dalam penggunaan ATM BNI, maka akan rendah pula pemanfaatan ATM BNI oleh nasabah.

Kepercayaan merupakan faktor penting bagi konsumen untuk memutuskan

akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak. Menurut Steward, dkk., (2001) dalam Pavlou (2001) faktor kepercayaan dalam *e-commerce* adalah perkiraan subyektif dimana konsumen percaya mereka dapat melakukan transaksi *online* secara konsisten sesuai dengan yang diharapkan. Konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan pada penyelenggara transaksi *online* (*banking/retailer/produsen*) dan kepercayaan pada mekanisme operasional dari transaksi yang dilakukan. Upaya tinggi harus dilakukan oleh penyelenggara transaksi ATM agar kepercayaan konsumen semakin tinggi, karena *trust* mempunyai pengaruh besar pada pemanfaatan konsumen untuk melakukan transaksi secara *online* atau tidak melakukannya.

9. Kesimpulan

1. Hasil pengujian diperoleh bahwa secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Perceived Usefulness* (X1) terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah (Y). Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Daya guna (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif terhadap Pemanfaatan ATM (*Automatic Teller Machine*), diterima.
2. Hasil pengujian diperoleh bahwa secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara *Perceived Risk* (X2) terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah (Y). Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Risiko (*Perceived Risk*) berpengaruh negatif terhadap Pemanfaatan ATM (*Automatic Teller Machine*), diterima.

3. Hasil pengujian diperoleh bahwa secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Trust* (X3) terhadap Pemanfaatan ATM BNI oleh Nasabah (Y). Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif terhadap Pemanfaatan ATM (*Automatic Teller Machine*), diterima.

10. Implikasi Kebijakan

- a. *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan ATM BNI oleh nasabah.

Dari hasil tersebut memberikan masukan dan informasi bahwa pimpinan bank harus mengoptimalkan daya guna teknologi ATM bagi nasabah dengan memperhatikan indikasi- indikasi nasabah merasa senang dan efisien dengan menggunakan ATM BNI, yaitu dengan cara menambah jaringan ATM lebih luas dengan menambah fasilitas dan bisa memberikan solusi apabila terjadi pemadaman listrik oleh PLN, ATM tetap bisa melayani transaksi bagi nasabah selama 24 jam.

- b. Risiko berpengaruh negatif terhadap pemanfaatan ATM oleh nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa pihak bank harus memperhatikan risiko yang diambil ketika nasabah menggunakan teknologi ATM. Disamping itu, keamanan sistem ATM harus dijamin oleh pihak bank agar nasabah merasa nyaman menggunakan jasa ATM di bank tersebut serta pihak bank harus mampu meminimalkan risiko yang dihadapi nasabah dalam menggunakan teknologi ATM. Yaitu dengan memakai dan memaksimalkan Sistem

keamanan diseluruh ATM dengan menggunakan standar pengamanan *best practice*. Mesin ATM juga dilengkapi kamera CCTV dan perekam suara. Bahkan harus ada tim monitoring yang siap siaga selama 24 jam. Yang bisa memberikan pelayanan pada nasabah apabila terjadi gangguan pada mesin ATM baik melalui layar monitor maupun dilapangan.

- c. Kepercayaan nasabah harus diperhatikan pihak bank BNI untuk meningkatkan pemanfaatan ATM oleh nasabah.

Hal-hal yang perlu ditingkatkan meliputi : nasabah diharapkan tertarik dan senang memanfaatkan ATM untuk keperluan bertransaksi dibandingkan dengan membawa uang, misalkan dengan memberikan edukasi lewat iklan pada pengguna ATM.

11. Keterbatasan

- a. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah bank BNI yang pernah menggunakan ATM
- b. Variabel bebas penelitian ini hanya ada tiga antara lain daya guna (*perceived usefulness*), risiko (*perceived risk*) dan kepercayaan (*trust*). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah pemanfaatan ATM bagi nasabah.

12. Agenda Penelitian Mendatang

- a. Dari hasil penelitian, maka agenda penelitian mendatang yaitu pada penelitian selanjutnya sebaiknya mempertimbangkan variabel lain yang diprediksi berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi ATM, *perceived usefulness*, *perceived risk*

dan trust. Hal ini dimaksudkan agar besarnya pengaruh variabel bebas terhadap pemanfaatan teknologi ATM semakin besar kandungan informasinya.

- b. Kemampuan prediksi variabel bebas terhadap variabel terikat hanya mampu menjelaskan sebesar 67,2%, sehingga untuk penelitian mendatang diharapkan menambah variabel bebas lain, misalnya *Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, Amount of Information, Security and Privacy, Perceived Credibility* dan *Computer Self Efficacy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aakers, David dan Myers, Jhon, 1997. *Advertising Management*, Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Alberto, De Toni dan Gianluca, Zanutto, 2006. Web Based Information Systems Success: A Measurement Model of Technology Acceptance And Fit. *Journal*.
- Alter, Steven, 1992. *Information System: A Management Perspective*. The Benjamin P ublishing Company Inc.
- Arikunto Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, Jakarta : Rineka C ipt.
- Basuki, Harsono dan Abdurachman, Edi, 2007. Analisis Peranan Perangkat Lunak Komputer Bersifat Open Source (Linux) Bagi Efisiensi dan Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal*.
- Chin, Wynne. W., and Todd, Peter, A., 1995, "On the Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution", *MIS Quarterly*, June.
- Croteau, Anne Marie, dan Bergeron, F., April 2001, "An information technology trilogy: business strategy, technological deployment and organizational performance," *Journal of Strategic Information Systems*, hlm. 77-99.
- Dharma, Fitra, 2006. Pengaruh Structural Assurance Dan Perceived Reputation Terhadap Trust Pengguna Internet di Sistem e-Commerce. *Jurnal*.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BP-UNDIP.
- Haag, Stephen, Cummings, Maece, Dawkins, James, 2000. *Management Information System*. Mc Graw-Hill Inc.
- Harmadi, Ashur dan Hermana, Budi, 2005. Analisis Karakteristik Individu Dan Perilaku Pengguna Internet Banking: Reliabilitas Dan Validitas Instrumen Pengukuran. *Jurnal*.
- Igbaria, M. dan Tan, M., March 1997, "The consequences of Information Technology Acceptance on Subsequent Individual Performance," *Information and Management*.

- Igbaria, M., Anandarajan, M., dan Anakwe, U., 2000, "Technology acceptance in the banking industry: A perspective from a less developed country," *Information Technology and People*, MC B University Press, hlm. 298-312.
- James O'Brien, 2005. *Introduction Information System*. Mc Graw-Hill Inc.
- Johnson, Alice M., 2005 The Technology Model and The Decision to Invest in Information Security. *Journal*.
- Jurnali, Teddy, 2001, "Analisis pengaruh faktor kesesuaian tugas-teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja akuntan publik," *Simposium Nasional Akuntansi IV*, hlm. 432-452.
- Kadir, Abdul, 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Lucas, Henry J., 2000. *Information Technology for Management*. 7th Edition, Irwin Mc Graw-Hill.
- Maharsi, Sri dan Mulyadi, Yuliani, 2007. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal*.
- Martin, 1999. *Managing Information Technology What Managers Need to Know*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Park, Sung Youl, 2009. *An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students Behavioral Intention to Use e-Learning*. *Journal*.
- Pavlou, Paul A., 2001. *Consumer Intention to Adopt Electronic Commerce Incorporating Trust and Risk in the Technology Acceptance Model*.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, 1995. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Siregar, Khairani Ratnasari, 2008. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) Layanan SMS Banking (Studi Kasus: Adopsi Teknologi SMS Banking Mahasiswa ITB). *Jurnal*.
- Soenhadji, Iman Murtono ; Astuti Ida dan Mariani, Septi, 2008. Prediksi Keyakinan Mahasiswa Akan Manfaat Fasilitas Studentsite Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal*.
- Soesilo, Diana, 2006. Analisa faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Mobile Banking Dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Jurnal*.
- Sugeng dan Indriantoro N., 1998, "Peran Faktor Kecocokan Tugas-Teknologi dalam Memperoleh Pengaruh Positif Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 13, No. 3, hlm. 37-56.

- Thompson, Ronald L., Higgins, Christopher A., dan Howell, Jane M., March 1991, "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization," *MIS Quarterly*, hlm. 125-143.
- Triandis, H.C., 1980, "Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior," *University of Nebraska Press, Lincoln, NE*, hlm. 195-259
- Umar, Husein, 2002. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. Widi, Grace dan Syahrir, 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pada Industri Perbankan Di Kota Makassar. *Jurnal*.
- Widyarini, Lydia Ari dan Putro, A Yan Wellyan Toni, 2008. Analisis Hubungan Faktor-Faktor *Technology Acceptance, Trust* dan *Risk* Pada Niat Nasabah Bank Untuk Menggunakan Internet Banking. *Journal National's Conference UKWMS, September*.