

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Kristanto Tjandra

Skripsi

Analisis Perilaku Penggunaan Internet Banking pada Nasabah BCA di Surabaya (Studi Kualitatif)

Perkembangan zaman semakin menuntut kemudahan melakukan berbagai kegiatan, sehingga memunculkan berbagai teknologi baru. Kemajuan teknologi yang sudah menjadi konsumsi umum masyarakat adalah internet. Salah satu fasilitas yang diberikan bank kepada nasabah untuk mempermudah melakukan aktivitas perbankan dikenal dengan teknologi internet banking. Internet banking membawa dampak bagi nasabah dan bank. Namun dalam penggunaan fasilitas internet banking dipengaruhi oleh banyak faktor , diantaranya kepercayaan , persepsi resiko , dan kemudahan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki perilaku penggunaan internet banking pada nasabah BCA di Surabaya.

Dalam penelitian ini , peneliti melakukan wawancara terhadap 12 orang responden untuk melakukan *open coding* dan mendapatkan data yang diperlukan. *Open coding* dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan analisis. Adapun responden yang dipilih berlokasi di Surabaya. Hasil penelitian yang didapat adalah (1) Kepercayaan terhadap bank BCA dan aplikasi internet banking menentukan keputusan nasabah untuk menggunakan internet banking . (2) Persepsi resiko menentukan minat nasabah untuk menggunakan internet banking , nasabah yang sudah berpersepsi buruk akan internet banking tidak akan menggunakannya baik dalam jangka waktu jarang atau bahkan tidak pernah , sedangkan nasabah dengan persepsi baik dengan internet banking akan aktif menggunakannya.(3) Kemudahan menentukan minat nasabah dalam menggunakan internet banking.(4) Kepercayaan , persepsi resiko dan kemudahan saling mempengaruhi.

Kata kunci : internet banking BCA , kepercayaan , persepsi resiko , kemudahan

ABSTRACT

Student Name : Kristanto Tjandra
Thesis
Behavior Analysis of Internet Banking Usage at BCA
Customers in Surabaya (Qualitative Study)

The development of the era increasingly demands the ease of carrying out various activities, thus giving rise to various new technologies. The advancement in technology that has become a public consumption is the internet. One of the facilities provided by banks to customers is to facilitate banking activities known as internet banking technology. Internet banking has an impact on customers and banks. However, the use of internet banking facilities is influenced by many factors, including trust, risk perception, and easiness. This study aims to investigate the behavior of internet banking usage at BCA customers in Surabaya.

In this study, researcher has interviewed 12 respondents to open coding and obtain the required data. Open coding is done by researchers in order to facilitate researchers in carrying out the analysis. The selected respondents are located in Surabaya.

The results of the research obtained are (1) Trust in the BCA and internet banking application determines the customer's decision to use internet banking. (2) The perception of risk determines the interest of customers to use internet banking, customers who have a bad perception of internet banking will not use it either in a short period of time or even never, while customers with good perceptions of internet banking will actively use it. (3) Ease determines customer interest of using internet banking (4) Trust, risk perception and easiness influence each other.

Keywords: BCA internet banking, trust, perception risk , easiness