

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, RISIKO
DAN KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TERHADAP PEMANFAATAN
ATM (*AUTOMATIC TELLER MACHINE*) BAGI
NASABAH BANK CIMB NIAGA**

A R T I K E L I L M I A H

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Oleh:

GITA MUSTIKA KURNIA DEWI

NIM : 2012310264

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2016**

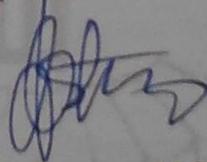
PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Gita Mustika Kurnia Dewi
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 15 Januari 1994
NIM : 2012310264
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Perbankan
Judul : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Risiko dan Kepercayaan Penggunaan Terhadap Pemanfaatan ATM (Automatic Teller Machine) Bagi Nasabah Bank Cimb Niaga

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

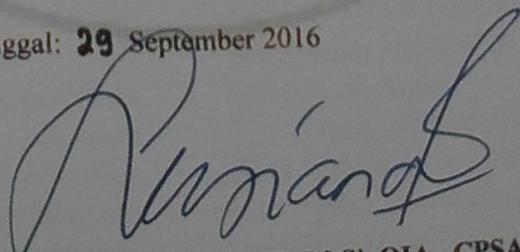
Tanggal: **29** September 2016



(Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si.,Ca.,CPA,CPMA)

Ketua Program Sarjana Akuntansi

Tanggal: **29** September 2016



(Dr. Luciana Spica A, SE.,M.Si.,OIA., CPSAK)

THE INFLUENCES OF EASINESS PERCEPTION, SERVICE FEATURES, RISK AND USING TRUST ON ATM (AUTOMATIC TELLER MACHINE) UTILIZATION FOR CIMB NIAGA BANK CUSTOMERS

Gita Mustika Kurnia Dewi

School of Economics Perbanas Surabaya

E-mail : gitakurniadewi15@gmail.com

ABSTRACT

This research intended to analyzes and gain proof on influences of easiness perception, service features, risk and using trust on ATM (Automatic Teller Machine) utilization for CIMB Niaga Bank customers. Result of this research hoped can be give contribution for banks especially CIMB Niaga Bank in order to provide faster service and easiness for its customers.

Sample that used in this research are students of STIE Perbanas Surabaya majoring Accounting, period 2012-2014 who using ATM of CIMB Niaga Bank. Data that used in this research is primary data, and data collection done using directly questionnaire with judgment sampling method.

The result of this research show that easiness perception did not have significant effect on ATM utilization, while service features, risk and trust are have significant effect on ATM utilization. Based on this research can be concluded that from three independent variables that are easiness perception, service features, risk and using trust have significant with ATM utilization are service features, risk and trust.

Keywords : Easiness Perception, Service Features, Risk, Trust and ATM utilization

PENDAHULUAN

Peranan sistem informasi di dalam suatu organisasi tidak dapat diragukan lagi. Dukungannya dapat membuat sebuah perusahaan memiliki keunggulan yang *kompetitif*. Perkembangan sistem informasi memberikan banyak manfaat oleh bank di Indonesia untuk meningkatkan pelayanan dengan tujuan memberikan kepuasan bagi nasabah serta meningkatkan keuntungan bagi bank yang bersangkutan.

Dalam dunia bisnis perbankan peran ATM (*Automatic Teller Machine*) merupakan salah satu instrument electronic channel (e-channel) yang sangat penting dan paling digemari oleh nasabah Indonesia,

terbukti dengan setiap tahunnya perbankan selalu menambah ATM dalam jumlah yang sangat besar. ATM dapat digunakan untuk bermacam-macam transaksi yang dibutuhkan para nasabah. Diharapkan transaksi-transaksi yang ditawarkan oleh bank kepada para nasabah dapat berkembang sesuai kebutuhan setiap nasabah, karena kebutuhan masyarakat akan penggunaan transaksi finansial semakin hari semakin meningkat.

Pada tanggal 26 September 2015 Bank CIMB Niaga mengeluarkan inovasi baru yaitu kemudahan layanan ATM berskala regional yang artinya ATM Bank

CIMB Niaga dapat di akses di 5 Negara (Indonesia, Malaysia, Singapura, Thailand dan Kamboja). Pengeluaran tersebut dilakukan semata-mata untuk memudahkan para nasabahnya dalam bertransaksi di beberapa Negara.

Bank-Bank di Indonesia selalu berusaha mengembangkan fitur layanan yang terdapat di dalam ATM, diharapkan fitur layanan yang tersedia mampu memenuhi segala kebutuhan para nasabah, karena kebutuhan masyarakat atas penggunaan transaksi finansial semakin hari semakin mengalami peningkatan. Namun yang terpenting bagi nasabah pengguna ATM adalah keamanan disekitarnya. Banyaknya kasus dan berita yang beredar tentang tindak kejahatan yang sering mengancam para pengguna ATM, menjadikan nasabah menjadi ragu dan dipenuhi banyak pertimbangan apakah mereka akan tetap memanfaatkan layanan ATM atau tidak.

Didalam situasi seperti ini persepsi kepercayaan nasabah sangat dibutuhkan. Setinggi-tingginya resiko yang terdapat didalam suatu sistem, apabila seseorang telah mempercayai suatu sistem tersebut maka mereka akan tetap menggunakannya, karena rasa percaya yang dirasakan oleh nasabah akan dengan sendirinya menurunkan kesan resiko.

Ketakutan dan kekhawatiran yang sering mengancam nasabah di Indonesia ini pernah disampaikan oleh Mastercard Safety dan Security Index pada tanggal 6 November 2015 di www.indotelkom.com yang mengungkapkan bahwa 42% konsumen di Asia Tenggara merupakan Negara yang paling merasa khawatir

terhadap kecurangan ataupun penipuan terkaid dengan penggunaan ATM.

Kekhawatiran yang dirasakan nasabah Indonesia inilah yang seharusnya mendorong Bank-Bank di Indonesia harus berupaya lagi untuk dapat meminimalisir rasa takut yang dirasakan oleh nasabahnya, agar nasabah yang akan melakukan transaksi menggunakan ATM dapat dengan aman dan nyaman dalam bertransaksi. Berdasarkan latar belakang itulah yang menjadikan penulis ingin meneliti lebih lanjut lagi tentang **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Risiko dan Kepercayaan Penggunaan Terhadap Pemanfaatan Atm (Automatic Teller Machine) Bagi Nasabah Bank Cimb Niaga”**

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS Persepsi Pemanfaatan ATM

Persepsi manfaat (*Perceived usefulness*) adalah suatu perasaan seorang nasabah tentang kepercayaan bahwa dengan menggunakan suatu teknologi tertentu akan bermanfaat pada dirinya sendiri. Seperti dapat meningkatkan kinerja atau prestasi terhadap pemakainya. Terdapat beberapa indikator kemanfaatan didalam pemanfaatan ATM (*Automatic Teller Machine*) yaitu seperti meningkatkan *efektivitas* pemanfaatan layanan perbankan, memudahkan transaksi perbankan, memudahkan dalam mendapatkan layanan perbankan yang lebih cepat, dan meningkatkan kinerja dalam memanfaatkan layanan perbankan (Mohammad. dkk, 2011:63).

Persepsi atas Kemudahan Penggunaan

Menurut Jogiyanto (2010) definisi persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi

akan terbebas dari usaha. Yang dimaksud bebas dari usaha adalah para nasabah tidak akan membuang banyak tenaga dan waktu dalam menggunakan ATM (*Automatic Teller Machine*). Contohnya saat nasabah akan melakukan transaksi melalui ATM mereka akan dengan mudah menemukan tempat ATM, karena ATM berada ditempat yang strategis sehingga nasabah tidak akan mengalami kesulitan untuk menemukannya. Dan saat nasabah akan melakukan pengambilan uang *cash*, menabung ataupun mentransfer mereka hanya perlu memilih transaksi yang dituju dan mesin segera memproses seketika tanpa perlu menunggu lama. Apabila seseorang merasa percaya bahwa suatu sistem akan mudah digunakan maka hal tersebut menunjukkan adanya suatu kepercayaan terhadap proses pengambilan keputusan.

Fitur Layanan

Fitur layanan adalah bagian-bagian yang terdapat dalam suatu produk yang mendukung suatu proses atau sistem, dan lebih luasnya lagi fitur layanan adalah aspek-aspek keistimewaan, karakteristik, layanan khusus, dan keuntungan yang di tawarkan didalam suatu produk kepada pelanggan, sosial, atau umum.

Untuk mendukung suatu kinerja bisnis perlu adanya fitur layanan yang memadai untuk konsumen. Terlebih lagi yang berkaitan dengan teknologi informasi baru yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya. Fitur layanan merupakan salah satu bentuk penerapan konsep promosi untuk menarik minat konsumen terhadap suatu produk baru yang diberikan oleh bank. Apabila fitur layanan yang diberikan memadai, baik dan terjamin maka tentunya konsumen akan tertarik pada suatu produk tersebut. Namun apabila suatu fitur layanan produk tersebut biasa dan kurang memberikan manfaat yang baik kepada para konsumen, tentunya

mereka tidak akan tertarik untuk menggunakan produk tersebut.

Risiko

Menurut Dowling dalam Ferrinadewi 2012 persepsi atas *risiko* (*perceived risk*) adalah persepsi negatif konsumen atas sejumlah aktivitas yang didasarkan pada hasil yang negatif dan memungkinkan bahwa hasil tersebut menjadi nyata. Hal ini merupakan masalah yang senantiasa dihadapi konsumen dan menciptakan suatu kondisi yang tidak pasti. Definisi tersebut juga didukung oleh pendapat yang diutarakan Pavlou (2010) yang menyatakan bahwa risiko adalah suatu keadaan *uncertainty* yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan melakukan atau tidak melakukan transaksi secara online. Orang-orang benar-benar mempertimbangkan jarak dan suasana *impersonal* dalam transaksi online yang banyak mengandung unsur risiko. Risiko didefinisikan sebagai perkiraan subyektif konsumen untuk menderita kerugian dalam menerima hasil yang diinginkan.

Kepercayaan

Kepercayaan yang dimaksud disini adalah bagaimana suatu organisasi membangun kepercayaan kepada nasabah dan memberikan keyakinan bahwa sistem aplikasi yang digunakan dipercaya keamanannya dan mampu memberikan fasilitas seperti yang disampaikan. Artinya dari pihak bank harus bisa melakukan persuasi kepada nasabah dan calon nasabah bahwa produknya layak untuk dipakai berulang-ulang. Ada aspek perilaku yang harus digunakan untuk dapat menciptakan komponen satu ini, dapat kita lihat bahwa suatu sistem informasi membutuhkan suatu kepercayaan dan perilaku dari para penyusun informasinya. Sistem pengolahan data elektronik di dalam ATM tidak hanya dapat melakukan perhitungan-perhitungan

dengan kecepatan tinggi, tetapi juga merupakan proses yang sangat akurat, dengan demikian kekayaan dan catatan organisasi khususnya data transaksi nasabah akan lebih terjaga keandalannya.

Dengan adanya sistem pengolahan data elektronik dan sistem informasi akuntansi yang canggih untuk mengelola keuangan nasabah yang melakukan transaksi melalui ATM, diharapkan nasabah tidak lagi khawatir dengan kondisi keuangan mereka. Sehingga diharapkan hal ini dapat semakin memperkuat rasa percaya nasabah terhadap suatu sistem.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Pemanfaatan ATM

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah keyakinan seseorang yang beranggapan bahwa menggunakan teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Apabila nasabah merasa percaya bahwa menggunakan suatu sistem tersebut dapat berguna maka konsumen akan bereaksi positif terhadap sistem tersebut dan tindakan nasabah akan menggunakannya. Namun sebaliknya, apabila nasabah merasa percaya bahwa sistem tersebut kurang berguna maka nasabah tidak akan menggunakannya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh MBima Sakti, Endang, Kertahadi (2013) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan atau pemanfaatan ATM, dimana tingkat seseorang meyakini dan percaya dalam melakukan transaksi secara ATM (*Automatic Teller Machine*) akan mudah dipahami dan digunakan. Sehingga dalam penelitian ini kemudahan penggunaan akan memberikan dampak yang signifikan terhadap pemanfaatan ATM. Akan dapat dilihat pada saat semakin besarnya persepsi nasabah atas kemudahan maka akan meningkatkan pemanfaatan ATM. Namun,

apabila semakin rendah persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh nasabah maka akan semakin rendah pula pemanfaatan terhadap ATM.

H1: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank CIMB Niaga

Pengaruh Fitur Layanan terhadap Pemanfaatan ATM

Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan memanfaatkan suatu teknologi informasi tersebut atau tidak. Pada saat seseorang melihat suatu teknologi tersebut dilengkapi dengan fitur layanan yang canggih dan lengkap maka nasabah akan tertarik untuk memanfaatkan teknologi tersebut demi mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi. Namun apabila suatu teknologi tidak dilengkapi dengan fitur yang memadai dan kurang memberikan manfaat bagi penggunanya, maka nasabah tidak akan tertarik untuk mencoba dan memanfaatkan teknologi yang ada tersebut. Karena fitur layanan merupakan salah satu bentuk promosi terhadap teknologi baru untuk menarik minat konsumen terhadap suatu produk baru yang diberikan oleh bank.

Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh MBima Sakti, Endang, Kertahadi (2013) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM, dimana variabel fitur layanan sangat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan atau tidak teknologi tersebut. Sehingga dalam penelitian ini fitur layanan akan berdampak secara signifikan mengindikasikan bahwa fitur layanan yang terdapat pada suatu teknologi sangat diperhatikan oleh nasabah. Apabila fitur yang terdapat pada teknologi tersebut memberikan banyak manfaat serta menarik bagi para nasabah, maka nasabah akan

memanfaatkan teknologi tersebut. Namun apabila fitur layanan yang diberikan terhadap suatu teknologi itu kurang memberikan manfaat kepada para penggunanya, maka nasabah juga tidak akan memanfaatkan teknologi itu.

H2: Persepsi fitur layanan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank CIMB niaga

Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Pemanfaatan ATM

Risiko didefinisikan sebagai peluang terjadinya hasil yang tidak diinginkan sehingga risiko hanya terkait dengan situasi yang memungkinkan munculnya hasil negatif serta berkaitan dengan kemampuan memperkirakan terjadinya hasil negatif tersebut. Di dalam penelitian ini risiko dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh bank untuk meminimalisir risiko yang sering terjadi kepada pengguna ATM. Sehingga tindakan-tindakan yang dilakukan oleh bank untuk meminimalisir adanya risiko akan berdampak positif terhadap pemanfaatan nasabah dalam menggunakan teknologi yang ditawarkan oleh bank.

Pada penelitian Johan Nawawi (2012) hasil penelitiannya menunjukkan variabel risiko berdampak negatif dalam pemanfaatan ATM, dimana pemanfaatan ATM akan semakin tinggi apabila resiko yang diterima oleh nasabah rendah dalam melakukan transaksi melalui ATM. Sehingga dalam penelitian ini persepsi risiko akan berdampak negatif mengindikasikan bahwa semakin tingginya resiko yang terdapat dalam suatu teknologi akan berdampak pada rendahnya pemanfaatan ATM. Namun apabila resiko dalam suatu teknologi yang diterima nasabah tersebut rendah, maka akan meningkatkan pemanfaatan ATM. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya hasil dari penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh

negatif dan signifikan antara persepsi risiko terhadap pemanfaatan ATM.

H3: Persepsi risiko berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank CIMB Niaga.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Pemanfaatan ATM

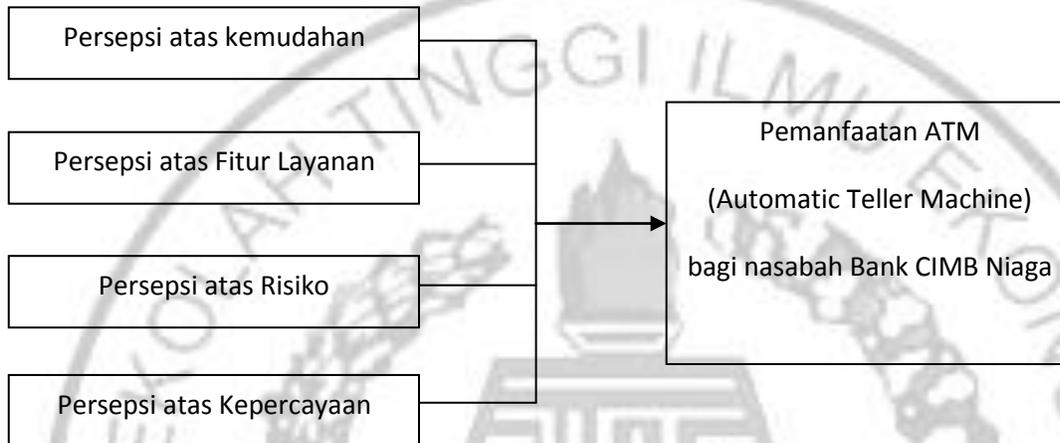
Kepercayaan merupakan faktor penting bagi nasabah untuk memutuskan melakukan transaksi menggunakan ATM atau tidak. Kepercayaan nasabah didefinisikan disini sebagai kepercayaan pihak tertentu (nasabah) terhadap suatu teknologi atau layanan dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa suatu teknologi atau layanan yang dipercayainya tersebut akan dapat memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan. Namun kepercayaan tidak hanya terbentuk dalam persepsi seorang nasabah saja, namun pihak bank sendiri juga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dengan melakukan berbagai upaya yang tinggi. Karena kepercayaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap pemanfaatan konsumen untuk melakukan transaksi tersebut atau tidak.

Pada penelitian yang dilakukan Johan Nawawi (2012) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh sangat positif terhadap pemanfaatan ATM. Dimana tingkat seseorang nasabah akan percaya dalam melakukan transaksi secara konsisten sesuai dengan yang nasabah harapkan. sehingga dalam penelitian ini kepercayaan akan memberikan dampak positif yang mengindikasikan bahwa semakin besar kepercayaan nasabah dalam penggunaan ATM, maka akan meningkatkan pemanfaatan ATM. Namun apabila semakin kecil kepercayaan dalam menggunakan ATM, maka akan semakin rendah pemanfaatan ATM tersebut. Hal ini

dibuktikan dengan adanya hasil dari penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap pemanfaatan ATM.

H4: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank CIMB Niaga

Berikut adalah kerangka pemikiran dari penelitian ini:



GAMBAR 1
KERANGKA PEMIKIRAN

Rancangan Penelitian

Metode pengumpulan data pada penelitian ini merupakan penelitian survey yaitu pengumpulan data dan analisis data melalui kuesioner yang akan dilakukan secara langsung, tertulis atau dikomunikasikan dari responden secara perorangan maupun kelompok (Indriantoro & Supomo, 2002:26).

Dilihat dari permasalahan yang diteliti, penelitian ini termasuk penelitian uji hipotesis yaitu merupakan kesimpulan atau jawaban sementara terhadap rumusan penelitian. Di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dinyatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang ada, Sugiyono (2009:96).

Jenis penelitian pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada dasarnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Identifikasi Variabel

Variabel-Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kelompok yaitu variabel dependen dan variabel independen. Adapun masing-masing variabel tersebut adalah variabel dependen yaitu Pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank CIMB Niaga dan variabel independen.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Pemanfaatan ATM (Y)

Pemanfaatan ATM adalah keputusan yang diambil oleh nasabah untuk menggunakan atau tidak menggunakan ATM Bank CIMB Niaga dalam menyelesaikan berbagai transaksi perbankan yang diukur melalui indikator: (a) Ketertarikan menggunakan ATM secara berkala (b) Keberulangan / Keterseringan menggunakan ATM (c) Kemanfaatan yang dirasakan selama menggunakan ATM

Persepsi atas kemudahan penggunaan (X1)

Persepsi atas kemudahan penggunaan yaitu tingkat dimana nasabah pengguna ATM mempresepsikan bahwa penggunaan atau pengoperasian ATM Bank CIMB Niaga itu mudah yang diukur melalui indikator : (a) ATM sangat mudah dipelajari (b) ATM mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (c) ATM sangat mudah untuk dioperasikan

Fitur layanan (X2)

Fitur layanan adalah persepsi nasabah terhadap layanan yang disediakan ATM (*Automatic Teller Machine*) di Bank CIMB Niaga yang diukur melalui indikator:

- a. Kelengkapan fasilitas transaksi
- b. Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan
- c. Keamanan fasilitas dari risiko ATM

Persepsi atas risiko (X3)

Persepsi atas risiko yaitu suatu keadaan ketidakpastian yang dirasakan oleh nasabah dalam memutuskan menggunakan atau tidak menggunakan transaksi melalui

ATM Bank CIMB Niaga yang diukur melalui indikator : (a) Melakukan transaksi melalui ATM memiliki resiko tinggi (b) Saya yakin bahwa transaksi melalui ATM adalah transaksi bank yang perlu banyak pertimbangan (c) Saya yakin bahwa transaksi melalui ATM memiliki potensi risiko yang lebih tinggi dibanding dengan cara manual

Kepercayaan (X4)

Persepsi atas kepercayaan yaitu pandangan nasabah terhadap kehandalan pihak bank dalam menjamin keamanan dalam bertransaksi menggunakan ATM Bank CIMB Niaga yang diukur melalui indikator : (a) Saya yakin bahwa bank yang menyediakan fasilitas ATM akan melakukan transaksi seperti yang dijanjikan. (b) Saya yakin transaksi melalui ATM bisa dipercaya keamanannya (c) Saya percaya ATM berusaha memenuhi segala hal yang nasabah inginkan dalam bertransaksi

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang menggunakan ATM. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *judgment sampling* yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan orang yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan berdasarkan syarat yang ditentukan peneliti. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Perbanas Surabaya, jurusan akuntansi mulai dari angkatan 2012 sampai 2014 yang menggunakan ATM Bank CIMB Niaga dengan jumlah sampel belum di ketahui (*infinite*).

Proses penyusunan dan penyebaran kuesioner dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

(1) Menentukan pertanyaan yang akan digunakan dalam kuesioner (2) Mengubah masing-masing indikator pengukuran variabel menjadi pertanyaan dan pernyataan (3) Memiliki bentuk jawaban (4) Meminta responden untuk menjawab pertanyaan yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk dalam kriteria penelitian atau tidak (5) Meminta responden untuk menyatakan jawaban setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan peneliti atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban tersebut terdiri dari lima pilihan, yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). (6) Memberikan nilai (*Scoring*). Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5, Setuju (S) diberikan nilai 4, Netral (N) diberikan nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberikan nilai 2, dan menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan nilai 1.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN Gambaran Subjek Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang menggunakan ATM. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Perbanas Surabaya, jurusan akuntansi mulai dari angkatan 2012 sampai 2014 yang menggunakan ATM Bank CIMB Niaga dengan jumlah sampel belum di ketahui (*infinite*).

Karakteristik Responden

Berdasarkan tanggapan responden sebanyak 105 responden, terdapat 55 responden angkatan 2012, 24 responden angkatan 2013 dan 26 responden angkatan 2014. Dan berdasarkan jenis kelamin terdapat 17 responden berjenis kelamin laki-laki dan 88 responden berjenis kelamin perempuan.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menjelaskan keseluruhan dari variabel-variabel yang diajukan. Variabel tersebut digambarkan dengan melihat nilai dari rata-rata (mean), nilai maksimum, dan nilai minimum selama periode penelitian. Setelah dilakukan pengelompokan pada kelas interval maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari ke lima variabel persepsi kemudshan, fitur layanan, risiko, kepercayaan dan pemanfaatan, rata-rata responden memberikan kriteria pada skala 4 atau tanggapan “Setuju terhadap masing-masing pernyataan yang terdapat pada setiap variabel.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan model regresi berganda uji F dan uji t untuk melihat pengaruh antar variabel independen dan dependen.

Uji F

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat, apakah fit dengan data penelitian sehingga data tersebut dapat digunakan atau model regresi sudah tepat

Tabel 1
Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110.626	4	27.657	35.594	.000 ^b
	Residual	70.707	91	.777		
	Total	181.333	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

Sumber : Data olahan SPSS

Analisis tabel 1 hasil uji F atau Anova menunjukkan nilai F hitung 35.594 dengan tingkat signifikansi 0.000. Nilai signifikansi tersebut < 0,05 yang artinya H0 ditolak. Hal ini berarti bahwa data tersebut

dapat dikatakan memenuhi penilaian data yang fit sehingga dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya. Jadi dapat disimpulkan hasil uji F menunjukkan model regresi baik (fit).

Uji R²

Tabel 2
Uji R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.593	.881

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data olahan SPSS

Tabel 2 menunjukkan besarnya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,593 yang artinya bahwa 61% variasi pemanfaatan ATM dapat dijelaskan oleh variasi persepsi kemudahan, fitur layanan, risiko dan kepercayaan. Sisanya sebesar 39% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Nilai *standard error of the estimate* (SEE) sebesar 0,881 Nilai SEE ini menunjukkan bahwa semakin kecil nilai SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen

Uji t

Uji statistik t ini digunakan untuk mengetahui kebenaran pernyataan atau dengan yang dihipotesiskan oleh peneliti. Uji ini juga digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penentuan nilai signifikan yaitu sebesar 5% dapat dilakukan dengan berdasarkan nilai profitabilitas. Jika nilai profitabilitas $\geq 0,05$ maka H0 diterima sedangkan jika nilai profitabilitas < 0,05 maka H0 ditolak.

Tabel 3
Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.529	1.068		.495	.622	
Kemudahan	2.855	.105	.000	.000	1.000	
Fitur Layanan	.203	.078	.230	2.597	.011	
Risiko	.405	.085	.354	4.773	.000	
Kepercayaan	.365	.088	.421	4.156	.000	

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Olahan SPSS

Pembahasan

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan yang ada serta menentukan apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau tidak. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda dapat diketahui pembahasan sebagai berikut :

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Pemanfaatan ATM.

Berdasarkan uji t yang telah dilakukan diperoleh t hitung dari hasil analisis regresi linier berganda sebesar 0,000 dengan nilai signifikansi 1,000 maka nilai signifikansi tersebut lebih besar dari dari taraf signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan tidak terbukti mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap pemanfaatan ATM Bank CIMB NIAGA bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya.

Dari hasil ini dapat diketahui bahwa kemudahan tidak terlalu berpengaruh penting bagi nasabah yang akan memanfaatkan ATM, ada nasabah yang mengutamakan kemudahan namun ada juga nasabah yang tidak begitu memperdulikan kemudahan yang didapat pada saat

bertransaksi menggunakan ATM. Semakin berkembangnya zaman menuntut seseorang untuk lebih terbiasa dengan kemajuan teknologi yang ada, sehingga kemudahan tidak terlalu berpengaruh bagi nasabah yang akan bertransaksi menggunakan ATM. Sebenarnya kemudahan tidak kalah penting tapi seperti yang telah diketahui instruksi di ATM untuk setiap transaksi sudah sangat jelas. Contohnya : saat seorang nasabah akan melakukan penarikan, mereka tinggal menekan menu “penarikan tunai” lalu memasukan pin maka selesailah transaksi mereka. Jadi pihak bank sebenarnya sudah mendesain fitur layanannya agar tetap dapat meningkatkan kualitas namun instruksinya jelas. Sehingga nasabah pastinya sudah cukup paham meskipun yang bersangkutan adalah pengguna baru ATM. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pihak bank tidak perlu terlalu berfokus pada kemudahan dalam bertransaksi menggunakan ATM. Serumit-rumitnya melakukan transaksi menggunakan ATM, apabila bank telah mencantumkan tata cara menggunakan ATM yang benar maka nasabah akan dengan mudah mempelajarinya. Namun hasil ini menunjukkan arah positif dikarenakan jika Bank CIMB Niaga terus

meningkatkan kemudahan dalam menggunakan ATM hal ini dapat meningkatkan pemanfaatan nasabah dalam menggunakan ATM.

Hasil ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sharam Gilaninia, Arman Fattahi, Seyyed Javad Mousavian (2011) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah.

Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Pemanfaatan ATM.

Berdasarkan uji t yang telah dilakukan diperoleh t hitung dari hasil analisis regresi linier berganda sebesar 2,597 dengan nilai signifikansi 0,011 maka nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari dari taraf signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fitur Layanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan ATM Bank CIMB Niaga bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya

Hasil dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mahisa, Endang, Kertahadi (2013) yang menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM bagi nasabah. Hasil t hitung yang positif telah menunjukkan bahwa semakin lengkapnya fitur layanan yang terdapat di dalam ATM maka akan semakin meningkatkan pemanfaatan ATM Bank CIMB Niaga oleh nasabah. Sedangkan apabila semakin sedikitnya fitur layanan yang terdapat di dalam ATM maka akan mengakibatkan semakin rendahnya pemanfaatan ATM Bank CIMB Niaga oleh nasabah.

Fitur layanan adalah bagian-bagian yang terdapat dalam suatu produk yang mendukung suatu proses atau sistem, dan lebih luasnya lagi fitur layanan adalah aspek-aspek keistimewaan, karakteristik,

layanan khusus, dan keuntungan yang di tawarkan didalam suatu produk kepada pelanggan, sosial, atau umum. Fitur layanan merupakan salah satu bentuk penerapan konsep promosi untuk menarik minat konsumen terhadap suatu produk baru yang diberikan oleh bank. Apabila fitur layanan yang diberikan memadai, baik dan terjamin maka tentunya konsumen akan tertarik pada suatu produk tersebut. Namun apabila suatu fitur layanan produk tersebut biasa dan kurang memberikan manfaat yang baik kepada para konsumen, tentunya mereka tidak akan tertarik untuk menggunakan produk tersebut.

Sama halnya dengan fitur layanan yang terdapat dalam suatu ATM. Apabila Mesin ATM dilengkapi dengan fasilitas fitur layanan yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan para nasabah yang semakin hari mengalami peningkatan dalam bertransaksi maka nasabah akan selalu menggunakan layanan ATM. Fitur layanan yang terdapat pada ATM setiap bank tidak sama, sehingga setiap bank harus pintar untuk memperbarui fitur layanan yang terdapat didalam ATM agar nasabah penggunaanya tetap setia menggunakan ATM bank miliknya dan tidak berpindah ke bank lain yang memiliki fasilitas fitur layanan yang jauh lebih memadai.

Pengaruh Risiko Terhadap Pemanfaatan ATM.

Berdasarkan uji t yang telah dilakukan diperoleh t hitung dari hasil analisis regresi linier berganda sebesar 4,773 dengan nilai signifikansi 0,000, maka nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari dari taraf signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel resiko terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan ATM Bank CIMB Niaga bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya. Hasil dalam penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang

dilakukan oleh Johan Nawawi (2012) yang menyatakan bahwa persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah. Namun hasil ini bertolak belakang dengan hipotesis yang sudah ada.

Menurut Chang, Cheung and Lai dalam Katos (2009) salah satu kategori dalam risiko adalah risiko transaksi. Risiko transaksi adalah ketidakpastian yang akan berakibat merugikan nasabah dalam proses transaksi. Adanya persepsi nasabah akan kerugian yang didapat jika melakukan transaksi menggunakan ATM Bank CIMB akan mempengaruhi pemanfaatan ATM Bank CIMB Niaga, sehingga sebagian nasabah akan lebih memilih untuk melakukan transaksi menggunakan layanan yang lebih aman contohnya teller agar terhindar dari resiko yang ada. Namun semakin berkembangnya zaman peranan ATM sudah menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan dan tidak luput dari segala aktivitas masyarakat di Indonesia, contohnya untuk berbelanja, membayar listrik, membayar tagihan telepon, mentransfer uang dan lain sebagainya mereka dapat menggunakan ATM untuk memudahkan mereka dalam memenuhi segala transaksinya. Hal itu dapat membuktikan bahwa ATM sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat Indonesia dalam melakukan berbagai macam transaksi sehari-hari. Sehingga meskipun semakin tinggi persepsi resiko nasabah terhadap ATM, nasabah akan tetap membutuhkan ATM dalam memenuhi segala kebutuhan aktivitasnya dalam bertransaksi.

Dalam situasi yang dipenuhi banyaknya resiko yang sering mengancam para pengguna ATM, Bank CIMB Niaga terus meningkatkan sistem keamanan untuk meminimalisir atau bahkan menghapus persepsi nasabah akan kerugian yang didapat jika menggunakan transaksi ATM. Seperti kebijakan yang dikeluarkan oleh

Bank Indonesia yang mewajibkan seluruh bank di Indonesia untuk menerapkan 6 digit PIN dan menggunakan teknologi chip pada seluruh kartu ATM. Kebijakan ini dikeluarkan oleh BI untuk meminimalisir terjadinya penyalahgunaan ATM dan mengurangi tindak kejahatan yang banyak terjadi terhadap pengguna ATM, sehingga diharapkan nasabah yang akan menggunakan ATM dapat bertransaksi secara aman dan nyaman.

Menurut Dowling dan Staelin, Pavlou 2001 dalam Johan Nawawi (2012) mendefinisikan risiko adalah perkiraan apabila risiko itu meningkat dari yang tadinya hanya sekedar informasi namun sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), resiko diasosiasikan dengan kepercayaan. Kepercayaan nasabah akan mendorong mereka untuk mengambil resiko, sehingga hasil dari pembangunan kepercayaan pada diri nasabah akan menurunkan kesan resiko. Sehingga semakin besar persepsi resiko nasabah, akan mempengaruhi pemanfaatan ATM. Namun semakin berkembangnya zaman mendorong nasabah terbiasa menggunakan ATM sehingga hal tersebut akan menurunkan kesan resiko dan menjadikan nasabah akan tetap menggunakan ATM meskipun didalam situasi yang tidak pasti atau dipenuhi dengan resiko yang ada.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Pemanfaatan ATM.

Berdasarkan uji t yang telah dilakukan diperoleh t hitung dari hasil analisis regresi linier berganda sebesar 4,156 dengan nilai signifikansi 0,000, maka nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari dari taraf signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan ATM Bank CIMB Niaga bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya.

Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Johan Nawawi (2012) yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah. Hasil t hitung yang positif telah menunjukkan bahwa semakin besar kepercayaan nasabah terhadap penggunaan ATM Bank CIMB Niaga maka akan semakin tinggi pemanfaatan ATM Bank CIMB Niaga oleh nasabah. Sedangkan apabila semakin rendah kepercayaan nasabah terhadap penggunaan ATM Bank CIMB Niaga maka akan mengakibatkan semakin rendahnya pemanfaatan ATM Bank CIMB Niaga.

Kepercayaan dalam bertransaksi menggunakan ATM merupakan perkiraan subyektif dimana nasabah percaya bahwa dengan menggunakan ATM Bank CIMB Niaga dapat memenuhi harapan nasabah. Rentannya keamanan bertransaksi menggunakan ATM membuat nasabah merasa khawatir terhadap risiko yang akan diterimanya. Menurut Komiak dan Benbasat dalam Ankit Kesharwani dan Shailendra Singh Bisht (2011) kepercayaan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana individu merasa aman untuk menggunakan alat transaksi perbankan. Hal ini dapat diartikan bahwa rasa aman merupakan indikator nasabah dalam menggunakan layanan ATM. Untuk meningkatkan rasa aman bagi nasabahnya, Bank CIMB Niaga memberikan informasi mengenai etika bertransaksi dalam menggunakan ATM agar nasabah dapat melakukan transaksi dengan benar dan aman. Selain itu, Bank CIMB Niaga telah melengkapi mesin ATM dengan keamanan yang canggih dan keamanan sekitar yang memadai seperti adanya CCTV yang diletakkan pada setiap mesin ATM, hal ini diharapkan dapat membuat nasabah merasa aman dan nyaman pada saat melakukan transaksi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka kesimpulan diperoleh dari penelitian ini :

(1) Semakin tinggi persepsi kemudahan nasabah terhadap ATM Bank CIMB Niaga akan tidak selalu meningkatkan pemanfaatan ATM bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang menjadi nasabah Bank CIMB Niaga. (2) Semakin lengkap fitur layanan yang terdapat didalam ATM akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang menjadi nasabah Bank CIMB Niaga. (3) Semakin tinggi risiko yang dirasakan nasabah terhadap ATM Bank CIMB Niaga akan menurunkan pemanfaatan ATM bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang menjadi nasabah Bank CIMB Niaga. (4) Semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap ATM Bank CIMB Niaga akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang menjadi nasabah Bank CIMB Niaga.

Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang diantaranya adalah :

(1) Penelitian membutuhkan waktu berminggu-minggu agar dapat memenuhi jumlah responden yang sudah ditetapkan. Jumlah responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 105 responden. (2) Terdapat beberapa responden yang masih ragu terhadap penelitian ini sehingga terdapat beberapa responden yang tidak ingin mengisi identitas mereka dengan lengkap.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan baik penelitian terdahulu maupun penelitian saat ini, maka peneliti memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan. Adapun saran-saran yang diberikan

penelitian sebagai pertimbangan untuk penelitian selanjutnya antara lain :

Saran Bagi Peneliti yang akan Datang

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh generasi selanjutnya. Maka dari itu ada saran untuk penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang serupa :

(1) Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengkaji ulang penelitian saat ini dari penelitian sebelumnya dengan menggunakan variabel-variabel lain misalnya persepsi atas kredibilitas, kenyamanan dan privasi atau yang lain untuk mendukung penelitian yang lebih bermanfaat. (2) Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih besar dan menambah jumlah indicator dengan tujuan agar lebih mengeksplorasi hasil penelitian dan meminimalisir kemungkinan adanya hasil yang tidak signifikan antar variabel.

Bagi Pihak Bank

Diharapkan melalui penelitian ini Bank CIMB Niaga dapat melihat dimana kekurangan mereka. Apakah fitur layanannya perlu diperbaiki, apakah tingkat keamanannya perlu ditingkatkan atau bahkan ke depannya jumlah ATM dapat diperbanyak samapai masuk ke desa-desa.

Daftar Rujukan

Adams Denis, Nelson Ryan, Todd Peter. 1992. *“Perceived Usefulness, ease of use, and Usage of Information Technology : A Replication”*. *Management Information System Quarterly*. Ghozali vol. 21(3).

Aditya, Mahardika Widjana. 2010. *“Determinan Faktor Penerimaan Terhadap Internet Banking pada Nasabah Bank di Surabaya”*. Thesis

Program Pasca Sajrana. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.

Amijaya, Gilang Rizky. 2010. *“Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA)”*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Anandarajan, M., Simmers, C., & Igbaria, M. 2000. *An exploratory investigation of the antecedents and impact of internet usage: An individual perspective. Behaviour and Information Technology*, 19(1), 69-85.

Arief Wibowo. 2006. *“Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)”*. Universitas Budi Luhur, Jakarta.

Arif, S. 2012. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelolaan Atm Pada Pt. Ssi Terhadap Kepuasan Nasabah Bni Pasuruan”*. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 1(11).

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Ari dan Warmika, I. 2016. *“Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Resiko terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce Di Kota Denpasar”*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(4).

Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif:Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit PT.Raja Grafindo Persada.

Bastian, Indra. 2006. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Erlangga, Jakarta.

- Basyaib, F. 2007. Manajemen Risiko. Jakarta: PT Grasindo.
- Davis, Keith dan Newstrom. 2000. Perilaku Dalam Organisasi, Edisi ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Davis, F.D. dan Venkatesh, V. 2000. *A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Fathia, Arlini. 2012. Faktor Determinan Minat Individu Menggunakan Kartu Kredit. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Universitas Brawijaya Malang.
- Ferrinadewi, Erna. 2008., "Pengaruh *Threat Emotion* Konsumen dan *Brand Trust* pada Keputusan Pembelian Produk Susu Anlene di Surabaya". *Jurnal*. Universitas Widya Kartika
- Fullah, L dan Sevenpri. 2012. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Resiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Bri (Studi Kasus: Seluruh Nasabah Bank Bri Jakarta)". Doctoral dissertation, BINUS.
- Ghozali, Imam. 2014. *"Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 4.0"*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadri, K. dan Rendha, P. 2011. *The Effect of Risk And Trust on the Behavioral intention of using E-Procurement System*. ISSN, 1450-2275, issue 40: 140
- Hardanto, Sri Sulad. 2006. Manajemen Resiko Bagi Bank Umum. Jakarta : PT Media Elex Komputindo.
- Hariyanto, H. 2013. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Atm Bni Syariah Di Banjarmasin". *At-Taradhi*, 4(1)
- Jogiyanto. 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta
- Jogiyanto, dan Abdillah, Willy. 2011. Sistem Tatakelola Teknologi Informasi. Yogyakarta
- Jogiyanto. 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Kadir, Abdul, 2003. Pengenalan Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Meilianasari, Y. D. 2013. "Analisis Kepercayaan Nasabah Pengguna Atm". *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1).
- Nawawi, J. 2012. Analisis *Perceived Usefulness, Perceived Risk* dan *Trust* Terhadap Pemanfaatan Atm Bagi Nasabah (Studi Pada Bank BNI di Semarang). Doctoral dissertation, Diponegoro University.
- Pavlou, Paul A., 2001. *Consume Intention to Adopt Electronic Commerce Incorporating Trust and Risk in the Technology Acceptance Model*.
- Pratiwi, Devy Pisheila, 2012. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Pengalaman Terhadap Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Dimediasi Niat Penggunaan *Mobile Banking* Nasabah BCA Di Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas. Surabaya
- Sakti, M. B. 2013. Pengaruh Persepsi Pengguna Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Minat Dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Pongok Kabupaten Blitar). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Santoso, Budi. 2006. Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use* Dan *Perceived Enjoyment* Terhadap

- Penerimaan Teknologi Informasi. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya*. 2015. *Buku Pedoman Penulisan Dan Penilaian SKRIPSI Tahun Akademik 2015/2016*. Surabaya.
- Sofyan, Yamin. 2009. *SPSS Complete Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*, Salemba Infotek, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung : Alfabeta.
- Sholihin, Mahfud dan Ratmono, Dwi. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan Wrap-PLS 3.0 Untuk Hubungan Nonlinear dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- 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 Makasar. *Jurnal*
- Widyarini, Lydia Ari dan Putro, A Yan Wellyan Toni, 2008. Analisis Hubungan Faktor-Faktor Technology Acceptance, Trust Dan Risk Pada Niat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking. *Journal National's Conference UKWMS. September*.
- Yolanda, Arabella,. 2012. Pengaruh Persepsi Manfat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kenyamanan, dan Norma Subjektif Terhadap Minat Menggunakan *Electronic Commerce*. *Jurnal Manajemen*. Universitas Brawijaya Malang.
- www.bahayapedia.com diakses pada tanggal 23 Maret Pukul 14.00
- www.beritasatu.com diakses pada tanggal 30 Maret Pukul 13.00
- www.cimbniaga.com diakses pada tanggal 20 Maret Pukul 10.00
- www.indotelko.com diakses pada tanggal 28 Maret Pukul 11.28
- www.rador2b.com diakses pada tanggal 28 Maret 2016 Pukul 11.11