

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI MANFAAT, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN INTERNET BANKING DI BRI KCP TANJUNG AGUNG

Oleh

ERVINA KUSUMAWATI

Kehadiran *internet banking* sebagai salah satu bentuk layanan bank telah memberikan berbagai kemudahan dan manfaat kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Kemudahan dan manfaat tersebut tidak lepas dari risiko sehingga berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi risiko, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan internet banking terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking*.

Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda dengan tujuan untuk menguji empat hipotesis yang telah dikembangkan. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa keempat hipotesis yang diuji memberikan pengaruh yang signifikan. Artinya, persepsi risiko berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking*, persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking*, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* baik secara parsial maupun simultan.

Hasil penelitian menyarankan bahwa kehilangan waktu transaksi akibat gangguan konektivitas dan hambatan lainnya (*error system*) harus diminimalisir untuk meningkatkan kepastian dalam risiko. Pada konten fitur dan menu-menu layanan *internet banking* BRI harus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga dapat mendongkrak kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking*.

Kata Kunci : Layanan *Internet Banking*, Persepsi Nasabah, Kepercayaan Nasabah