

INTISARI

Fasilitas BNI Fleksi ATM memungkinkan nasabah untuk melakukan pengajuan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) BNI Fleksi secara online melalui *e-channel* ATM yang dapat diakses kapan dan dimana saja serta lebih cepat dan mudah dibandingkan dengan menggunakan cara konvensional atau pengajuan dengan melakukan pengumpulan dokumen melalui tenaga penjualan di kantor cabang. Walaupun demikian, ternyata jumlah debitur BNI Fleksi ATM masih sangat rendah.

Hal tersebut menjadi motivasi bagi peneliti untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap fasilitas BNI Fleksi ATM, dengan menggunakan kerangka Model Penerimaan Nasabah (TAM) didasari oleh Venkatesh dan Davis (1996), dan menggunakan *technology self-efficacy* sebagai variabel eksternal didasari oleh Tang dan Chiang (2009).

Variabel yang dianalisis pada penelitian ini, antara lain efikasi diri akan suatu teknologi, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan niat berperilaku. Responden penelitian adalah Nasabah BNI yang belum pernah menggunakan fasilitas BNI Fleksi ATM dan berdomisili di Jabodetabek.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, efikasi diri akan suatu teknologi berpengaruh positif dan signifikan pada persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan secara bersamaan; persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan pada persepsi kegunaan; kemudian persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan juga berpengaruh positif dan signifikan pada niat berperilaku secara bersamaan.

Kata kunci : Model Penerimaan Teknologi (TAM), Efikasi Diri akan Teknologi (TSE), Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU), Persepsi Kegunaan (PU), Niat Berperilaku (BI), ATM, Kredit Tanpa Agunan, BNI Fleksi, dan BNI Fleksi ATM.

ABSTRACT

BNI Fleksi ATM service allows customers to apply for non-collateral loan online via ATM e-channel, anytime, anywhere, faster and easier process compared to another regular process or submissions by collecting document through sales at branch offices. However, it turns out that the number of BNI Fleksi ATM debtor are still very low.

According to that condition, the researcher were motivated to analyze the influence of some factors that affect customer acceptance of BNI Fleksi ATM facility, using the framework of Technology Acceptance Model (TAM) based on Venkatesh and Davis (1996), and also use technology self-efficacy as an external variable based on Tang and Chiang (2009).

Some variables analyzed in this research are technology self-efficacy, perceived ease of use, perceived usefulness, and behavioral intention. The respondents of this research are BNI customers who never use BNI Fleksi ATM facility and who are domiciled in Jabodetabek.

Based on the data analysis, technology self-efficacy has a positive and significant effect to perceived ease of use and perceived usefulness simultaneously; perceived ease of use has a positive and significant effect to perceived usefulness; perceived ease of use and perceived usefulness have positive and significant effects to behavioral intention simultaneously.

Key words : Technology Acceptance Model (TAM), Technology Self-Efficacy (TSE), Perceived Ease of Use (PEU), Perceived Usefulness (PU), and Behavioral Intention (BI), ATM, Non-collateral Loan, BNI Fleksi, and BNI Fleksi ATM.