

## INTISARI

Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses adopsi teknologi internet banking dan meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi ketidaksediaan nasabah dalam menggunakan teknologi internet banking.

Informan dalam penelitian ini adalah nasabah bank di Yogyakarta yang belum menggunakan internet banking namun memiliki rekening di bank. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, wawancara digunakan untuk mengumpulkan data, dilakukan secara langsung (tatap muka) dan melalui telepon, baik secara individu maupun kelompok mini. Jumlah informan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 18 informan yang dibagi menjadi tiga golongan, yaitu golongan usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan yang telah ditentukan. Metode analisis data yang digunakan adalah *content analysis*.

Hasil analisis dalam penelitian ini menyebutkan bahwa nasabah dengan golongan usia, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan yang berbeda memiliki perilaku yang berbeda dalam tahapan proses adopsi teknologi internet banking. Lalu ditemukan juga beberapa faktor yang mempengaruhi ketidaksediaan nasabah dalam menggunakan teknologi internet banking, yaitu kerumitan, tidak ada manfaat yang diterima, tidak sesuai gaya hidup, resiko keamanan, masalah fasilitas (koneksifitas), dan masalah sosial (lebih nyaman berhadapan dengan pegawai bank dibanding dengan komputer). Nasabah yang merupakan calon pengguna teknologi internet banking yang potensial adalah, golongan usia dewasa awal dan dewasa akhir (18-49 tahun), dengan tingkat pendidikan SMU dan perguruan tinggi, dan dengan jenis pekerjaan yang dapat didukung teknologi internet banking.

**Kata kunci:** *internet banking, perilaku konsumen, proses adopsi, keterlibatan, content analysis*

## ABSTRACT

*This paper planned to identify the process of internet banking adoption and to analyze the factors which can influence costumers' unwillingness in using internet banking technology.*

*Respondent of this research is bank costumers in Yogyakarta which not disuse internet banking technology, but have a bank account. This research is a qualitative research, the method used for collecting data is indepth interview in directly and by telephone, in individual or in small group. This research used 18 respondent which was divided into three category, based on age, education, and type of job. Data analysis method used in this research is content analysis.*

*The result of this research mention that bank costumer with different category, based on age, education, and type of work, had a different behaviour in internet banking adoption process. This research also found some factors which can influence costumer' unwillingness in using internet banking technology. These factors were complexity, perceived unusefullness, uncompatibility, risk of security, inaccessability, and societal issues. Bank costumers which can be potential internet banking adopter were costumers with high education, mature age category (between 18-49 years), and with the type of job which could be support by internet banking.*

**Key Words:** *internet banking, consumer behaviour, adoption process, involvement, content analysis*