

# Peran kepercayaan awal masyarakat terhadap minat penggunaan aplikasi branchless banking: studi kasus aplikasi jenius oleh Bank BTPN = The Role of initial trust on intention to use of branchless banking application: case study of jenius application by Bank BTPN.

Candra Pelita Setiyono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20486524&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

Aplikasi *Branchless banking* adalah bentuk inovasi baru untuk aplikasi perbankan di Indonesia. Karena merupakan bentuk inovasi baru diperlukan kepercayaan awal dari masyarakat untuk mulai mengadopsinya. Aplikasi perbankan model ini masih belum umum di Indonesia, dimana resiko yang ditanggung pengguna dirasa lebih tinggi. Hal ini membuat jumlah penggunanya masih rendah, sekitar 90 ribu pengguna dari target 200 ribu pengguna pada tahun pertamanya. Pada penelitian ini akan diteliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan awal dari masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Studi kasus yang diambil adalah aplikasi Jenius yang merupakan aplikasi *branchless banking* pertama di Indonesia. Teori yang digunakan untuk menganalisa minat adopsi teknologi IT adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* dan teori penentu kepercayaan awal (*Initial trust building*). Survei dilakukan untuk mengumpulkan data didapatkan 234 responden. PLS-SEM digunakan untuk menguji keseluruhan pola korelasi antar variabel konstruk yang diusulkan dan untuk menguji apakah variabel konstruk secara positif mempengaruhi kepercayaan awal dan minat. Dari penelitian ini didapatkan kualitas informasi, kualitas layanan pelanggan dan reputasi bank menjadi faktor yang mempengaruhi kepercayaan awal. Kepercayaan awal itu sendiri terbukti mempengaruhi persepsi kemudahan, manfaat dan minat.

---

### **ABSTRACT**

Branchless banking application is a new form of innovation for banking applications in Indonesia. Since this is a new innovation, it is necessary for the initial belief of the community to begin adopting it. These applications are still not common in Indonesia, where the risk is felt higher for some users. This makes the number of users is still low, about 90 thousand users from the target of 200 thousand users in the first year. In this research will be examined about factors that influence the initial trust of the community to the application. The case study taken is Jenius application which is the first branchless banking application in Indonesia. Theories used to analyze the interest of adoption of IT technology are *Technology Acceptance Model (TAM)* and *Initial trust building theory*. The survey was conducted to obtain data and total respondent that collected is 234 respondents. PLS-SEM is used to test the overall correlation pattern between the proposed construct konstruk and to test whether variables affect the interest. Where from the research we got the quality of Information, quality of customer service and reputation of bank become factor influencing initial trust. The initial trust itself is has affect to the perception of ease, usefulness and intention to use.