

Analisis penerapan Cardless Automatic Teller Machine (Cardless ATM) di lingkungan pelayanan perbankan = Analysis of Cardless Automatic Teller Machine utilization in banking service environment

Teki Kusuma Swasti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523241&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pengguna untuk menggunakan cardless ATM untuk mempermudah penarikan tunai mereka melalui ATM di Indonesia. Data dikumpulkan dari 423 responden dengan pertanyaan Skala Likert 5 poin dan didistribusikan melalui survei online. Responden adalah nasabah perbankan di Indonesia yang belum pernah memiliki pengalaman menggunakan ATM tanpa kartu. Integrasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Planned Behavior (TPB) dengan variabel eksternal digunakan sebagai kerangka konseptual. Structural Equation Model (SEM) diadopsi menggunakan SPSS dan Partial Least Square (PLS) untuk investigasi hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa attitude, perceived usefulness, perceived credibility, dan subjective norms, berpengaruh positif signifikan dalam mempengaruhi niat perilaku penggunaan cardless ATM di Indonesia. Studi ini memiliki kontribusi pada literatur terkini tentang perilaku konsumen dalam konteks ATM tanpa kartu. Hal ini menjadi informasi bagi nasabah perbankan untuk sepenuhnya memanfaatkan layanan dan produk perbankan mereka. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi perusahaan dan akademisi.

.....This study aims to examine the factors that influence users' behavioral intention to use cardless ATMs to simplify their cash withdrawal through ATMs in Indonesia. Data was collected from 423 respondents with 5-point Likert Scale questions and distributed through an online survey. Respondents are Indonesian Bank customers who never had an experience using cardless ATMs. An integration of TAM and TPB with external variables was used as a conceptual framework. The Structural Equation Model (SEM) was adopted using SPSS and Partial Least Square (PLS) to verify the hypotheses. The results of this study indicate that perceived usefulness, attitude, subjective norms, perceived credibility, have a significant positive impact on influencing behavioral intentions to use cardless ATMs in Indonesia. This study contributes to the current literature on consumer behavior in the cardless ATM context. It attracts the concern of Indonesian Banks customers to fully utilize their banking services and products. Moreover, the results are expected to provide information for practitioners (i.e. banks), customers, and academicians.