

Difusi inovasi layanan jasa perbankan : studi kasus Keputusan inovasi individu pada difusi inovasi "Direct Banking" di kalangan profesional muda nasabah PT. Bank Bali

Naniek N. Setijadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80635&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Kemajuan/kecanggihan teknologi informasi yang semakin mendunia menyebabkan perubahan perilaku para nasabah perbankan. Layanan jasa perbankan yang mudah, cepat, dan dapat diakses dari mana saja dan kapan saja tanpa terikat jam kerja, secara global merupakan tuntutan nasabah.

Pemilihan penelitian pada layanan jasa perbankan "Direct Banking" dari PT Bank Bali ditentukan secara purposif, karena "Direct Banking" merupakan produk layanan jasa perbankan alternatif yang bisa menjadi "solusi" untuk mengatasi tantangan perbankan dewasa ini. Para profesional muda merupakan pasar potensial untuk "Direct Banking", namun segmen ini belum pernah digarap secara terfokus oleh PT Bank Bali. Profil dan gaya hidup mereka, serta faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengadopsi "Direct Banking" inilah yang akan dilihat sebagai pokok masalah dalam penelitian ini, dan akan ditelaah melalui pendekatan difusi inovasi. Adapun teori yang melandasi penelitian ini adalah Teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kajian dilakukan secara kuantitatif. Cara pengumpulan data yang terutama dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang ditentukan secara sistematis random sampling. Data yang terkumpul dianalisa dengan teknik analisis faktor, analisis "cluster", dan analisis korelasi Spearman, serta analisis diskriminan.

Hasil penelitian yang paling utama yang diperoleh adalah kehomogenan karakteristik responden. Gaya hidup mereka adalah "the achievers". Surat Kabar merupakan media yang paling berpengaruh, dan "Direct Banking" ternyata sesuai (compatible) dengan gaya hidup responden.