

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti tentang bagaimana penggunaan *internet banking* dengan menggunakan *technology acceptance model*(TAM) oleh Davis *et al.* (1989) yang dikembangkan dengan menggunakan variabel eksternal tambahan yaitu keterlibatan layanan keuangan (*financial service involvement*), kepercayaan (*trust*), dan persepsi risiko (*perceived risk*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah model TAM dengan tambahan variabel eksternal tersebut berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking*. Terdapat 6 variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu keterlibatan layanan keuangan, persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, persepsi risiko, dan penggunaan *internet banking*. Dari 6 variabel tersebut disusunlah 9 hipotesis penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BCA di Surabaya yang telah menggunakan layanan internet banking KlikBCA. Kuesioner disebar melalui media online, dan kemudian didapatkan sebanyak 390 responden yang valid dari total sebanyak 413 yang diisi. Hasil yang didapat bahwa faktor eksternal seperti keterlibatan layanan keuangan berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan, serta faktor kepercayaan dan persepsi risiko merupakan faktor-faktor kunci yang mempengaruhi penggunaan *internet banking*.

Kata kunci: *technology acceptance model*, *internet banking*, kepercayaan, persepsi risiko.