

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*  
NASABAH BANK BCA DI SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh :

**FITRI RIZKI ALIFIA**  
**NIM : 2012210775**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2016**

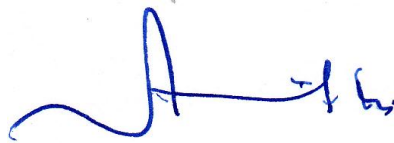
## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Fitri Rizki Alifia  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 16 September 1994  
N.I.M : 2012210775  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking* Nasabah Bank BCA di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

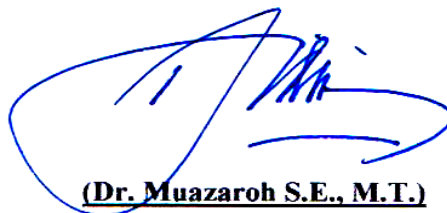
Tanggal : 4-10-2016.....



**(Dra.Ec. Aniek Maschudah I., M.Si.)**

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Tanggal : 6-10-2016.....



**(Dr. Muazaroh S.E., M.T.)**

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*  
NASABAH BANK BCA DI SURABAYA**

**Fitri Rizki Alifia**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [fitririzkialifia@gmail.com](mailto:fitririzkialifia@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study seeks to examine empirical the uses of internet banking Bank BCA Surabaya based of benefit, accessibility and security. Research is designed by survey and used questionnaires. Research involved 100 respondents of Bank BCA customers in Surabaya that using internet banking Bank BCA service. The result of this study comprise of four variables that obtained by researcher and analyzed using SPSS 16.0 for windows indicated that correlation among benefit and security have significant effect toward customers decision using internet banking. But difference in variables that are benefit and security, in accessibility variable show that the result is insignificance then user accessibility have insignificant effect toward internet banking customers decisions, therefore customers still face difficulty application internet banking application/facilities.*

*Keywords* : *internet banking, benefit, accessibility, security, Bank BCA*

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi, dan telekomunikasi, seperti *website* melalui *internet* atau teknologi lain yang terkait, telah mampu mengubah cara maupun arah proses transaksi finansial. Pengguna *internet* telah memberikan kontribusi yang besar dalam berbagai aspek kehidupan bagi masyarakat, perusahaan industri maupun pemerintah. Kontribusi ini dapat dilihat melalui nasabah yang melakukan transaksi melalui situs *internet* dapat dengan mudah memproses layanan secara otomatis, tanpa adanya kontak personal secara langsung saat melakukan transaksi. Perkembangan sistem teknologi informasi ini pun berpengaruh pada berbagai bidang, termasuk pada bidang perbankan.

Salah satu bentuk layanan *internet* yang dikembangkan oleh bank adalah *internet banking*. *Internet banking* juga dapat diartikan sebagai penyedia

informasi atau jasa oleh bank kepada nasabah melalui *internet*. Banyak manfaat dari *internet banking* yang dapat dirasakan oleh pihak nasabah maupun pihak bank. Manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya (Jogiyanto, 2007: 114). Bagi nasabah, *internet banking* dapat memberikan suatu kemudahan untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa harus datang ke bank. Beberapa aktivitas perbankan antara lain seperti melihat saldo, melakukan transfer ke suatu rekening dan melakukan pembayaran sejumlah tagihan dimana saja dan kapan saja. Sedangkan keuntungan *internet banking* bagi bank yaitu dapat memperluas jaringan usaha serta dapat menghilangkan batas fisik bank dan waktu operasional bank yang terbatas, kemudian pihak bank tidak perlu membuat kantor cabang sebab biaya tersebut tidaklah sedikit. Keuntungan lainnya adalah biaya

yang dikeluarkan untuk setiap transaksi pada *internet banking* lebih murah daripada biaya yang dikeluarkan untuk setiap transaksi secara langsung di bank, serta membuat keunggulan di bandingkan bank-bank lainnya, sebab nasabah akan memilih bank yang mempunyai fasilitas yang lengkap dan mendukung untuk beraktifitas dan berbisnis (Maharsi dan Mulyadi, 2007: 97). Meski telah menawarkan berbagai macam manfaat, namun pada kenyataannya *internet banking* masih belum sepenuhnya membuat nasabah tertarik untuk menggunakannya dikarenakan masih banyak nasabah yang lebih memilih untuk melakukan transaksi dengan langsung mendatangi bank yang bersangkutan. Hal tersebut dikarenakan nasabah telah merasa nyaman dan terbiasa melakukan transaksi perbankan secara konvensional. Hal ini menimbulkan sudut pandang yang berbeda dalam persepsi manfaat yang diterima nasabah melalui *internet banking*. Semakin nasabah merasa bahwa *internet banking* bermanfaat, maka *internet banking* akan semakin sering digunakan. Begitu pula sebaliknya, apabila nasabah merasa bahwa *internet banking* kurang bermanfaat, maka nasabah akan cenderung tidak akan menggunakan *internet banking* tersebut.

Selain itu, masih banyak nasabah yang belum ingin menggunakan *internet banking* karena merasa bahwa *internet banking* merupakan sesuatu yang rumit. Kerumitan dalam bertransaksi menggunakan *internet banking* tersebut membuat nasabah berpikir mengenai risiko yang ditimbulkan pada saat melakukan transaksi. Sebuah sistem yang dianggap rumit, tidak akan sering digunakan oleh nasabahnya, padahal tolok ukur penerimaan sebuah sistem dilihat dari segi penggunaannya. Suatu sistem yang sering digunakan, menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih mudah untuk digunakan dan dioperasikan. Persepsi kemudahan penggunaan memberikan beberapa indikator terhadap suatu sistem informasi

(termasuk *internet banking*) yang meliputi efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilannya situsnya mudah dimengerti, menambah keterampilan dalam menggunakannya, dan mudah untuk dipelajari (Mahardika dan Basuki, 2011: 169). Tidak sedikit pula nasabah yang belum ingin menggunakan *internet banking* dikarenakan masalah keamanan yang semakin maraknya penipuan yang terjadi dalam menggunakan *internet banking* yang membuat sebagian nasabah masih belum yakin untuk menggunakannya. Menurut Mahardika dan Basuki (2011: 147) keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi *internet banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah. Dikarenakan banyaknya kejahatan yang terjadi dalam *internet banking* yaitu potensi risiko kegagalan sistem atau *cybercrime* seperti terjadinya pencurian identitas, pengambilan data nasabah yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab, adanya kerusakan *file* pada data. Kegagalan sistem dapat disebabkan oleh *server down* atau bencana alam. Nasabah harus mempertimbangkan faktor keamanan dalam menjamin dana serta data nasabah itu sendiri. Kemudian banyaknya berbagai kasus penipuan yang terjadi ketika melakukan transaksi menggunakan *internet banking* membuat nasabah enggan untuk menggunakannya. Oleh karena itu, pihak bank harus dapat memberikan pelayanan sistem yang baik sehingga dapat memberikan rasa aman bagi pengguna *internet banking*.

Bagi beberapa bank, baik bank swasta maupun bank pemerintah telah menyediakan layanan *internet banking*. Terdapat *Survey Top Brand* yang merupakan salah satu tolok ukur untuk mengukur kinerja suatu merek yang beredar di Indonesia. Pada kategori *internet banking* di Indonesia, terdapat empat bank konvensional yang berhasil masuk dalam nominasi *Top Index* 2015.

**Tabel 1**  
**Bank Pemenang Top Brand Award Kategori Internet Banking**

Merek	TBI	TOP
<i>KlikBCA</i>	60.2%	TOP
<i>Internet Banking Mandiri</i>	16.9%	TOP
<i>BNI Internet Banking</i>	11.5%	TOP
<i>Internet Banking BRI</i>	8.5%	TOP

Sumber : [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2015](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015), diolah.

Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank komersial di Indonesia yang mengimplementasikan penggunaan sistem *internet banking* pada layanan jasa perbankan dan menjadi *market leader* pada pasar *internet banking*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh manfaat, kemudahan dan keamanan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya.

## KERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

### *Internet Banking*

Menurut Bank Indonesia, *internet banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk dapat memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*. *Internet banking* juga dapat diartikan sebagai salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet* (Hadyan dan Syaefullah, 2014: 2). *Internet banking* juga dapat diartikan sebagai salah satu bentuk *electronic banking* yang ditawarkan melalui *internet*, yang memungkinkan nasabah dapat melakukan transaksi jasa keuangan dalam suatu lingkungan semu (Handri dan Susilowati, 2007: 127).

Menurut Budi Sutedjo Dharma Oetomo (2005: 62) definisi *internet*

*banking* adalah sebuah jaringan komputer yang sangat besar yang terdiri dari jaringan-jaringan kecil yang saling terhubung yang menjangkau seluruh dunia. Sedangkan menurut Turban (2010: 160), *internet banking* adalah *online banking*, termasuk di dalamnya bermacam-macam kegiatan perbankan yang terhubung dari rumah, bisnis, atau dari jalan daripada fisik lokasi bank.

### Manfaat

Manfaat adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan dapat meningkatkan kinerja orang tersebut. Ada beberapa indikator dalam pemanfaatan *internet banking* yaitu seperti meningkatkan efektivitas pemanfaatan layanan perbankan, memudahkan transaksi perbankan, memudahkan dalam mendapatkan layanan perbankan yang lebih cepat, dan meningkatkan kinerja dalam memanfaatkan layanan perbankan (Mohammad, 2011: 63).

Menurut Jogiyanto (2007: 114) manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Menurut Mangin (2008: 14) persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam berkerja, artinya bahwa manfaat dari *internet banking* akan mampu meningkatkan produktifitas kinerja bagi orang yang menggunakan fasilitas tersebut.

### **Kemudahan**

Menurut Widjana (2010: 33) kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Menurut Panggih dan Paulus (2014: 2) kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu kepercayaan bahwa suatu sistem komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Menurut Hadyan dan Syaefullah (2005: 95) bahwa kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan maka seseorang akan cenderung menggunakannya. Persepsi kemudahan penggunaan memberikan indikator terhadap suatu sistem informasi (termasuk *internet banking*) yang meliputi efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilannya situsnya mudah dimengerti, menambah keterampilan dalam menggunakannya, dan mudah dipelajari (Mahardika dan Basuki, 2011: 169).

### **Keamanan**

Menurut Mahardika dan Basuki (2011: 147) keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi *internet banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah. Menurut Budhi Rahardjo (2005:2) keamanan adalah bagaimana dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.

Menurut Yousafzai (2007: 7) dalam konteks *internet banking*, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu.

### **Keputusan Menggunakan**

Keputusan menggunakan *internet banking* dapat diartikan sebagai keinginan

seseorang dalam melakukan suatu perilaku (Jogiyanto, 2008: 34). Keputusan menggunakan adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Nasabah yang telah merasa nyaman, percaya dan merasa puas terhadap *internet banking* akan terus menggunakan layanan ini untuk mendukung kegiatan sehari-hari (Panggih Rizki, 2014: 3).

Pemanfaatan suatu teknologi menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Idealnya, dalam hubungannya dengan faktor kecocokan tugas dengan teknologi, pemanfaatan teknologi diukur dari seberapa besar keinginan pemakai untuk menggunakan sistem, kesesuaian akan kebutuhan, dukungan dalam menggunakannya, dan merekomendasikannya kepada orang lain (Maharsi dan Yuliani, 2007: 36).

### **Pengaruh Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking**

Suatu teknologi dikatakan bermanfaat bagi nasabah apabila nasabah tersebut memutuskan untuk menggunakannya karena dirasakan bahwa teknologi akan mempermudah untuk menyelesaikan pekerjaannya. Manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi serta merupakan konstruk yang paling berpengaruh terhadap sikap, minat, dan perilaku di dalam menggunakan teknologi dibandingkan dengan konstruk yang lainnya (Jogiyanto, 2007: 114). Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hyun Shik Yoon dan Luis Occena (2014) yang juga menyatakan bahwa manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking*.

Menurut Darwis (2008: 14) persepsi manfaat dapat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa ketika menggunakan suatu teknologi, maka akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Adamson dan

Shine (2003: 67) mendefinisikan manfaat dalam keputusan menggunakan *internet banking* adalah sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja yang berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam meningkatkan kinerja nasabah yang menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Manfaat berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking*.

### **Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking**

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007: 115). Persepsi kemudahan dalam menggunakan memberikan beberapa indikator terhadap suatu sistem informasi (termasuk *internet banking*) yang meliputi efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilan situs yang mudah dimengerti, menambah keterampilan ketika menggunakannya, serta mudah untuk dipelajari (Mahardika dan Basuki, 2011:169).

Adamson dan Shine (2003: 9) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja. Jika nasabah merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka nasabah akan menggunakannya. Sebaliknya, jika nasabah merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan, maka nasabah tidak akan menggunakannya. Kemudahan penggunaan mempengaruhi secara positif pada keputusan menggunakan dengan dasar pemikiran bahwa semakin tinggi kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan suatu sistem akan mempertinggi minat penerimaan sistem itu sendiri. Dikatakan bahwa suatu

sistem itu mudah, jika seseorang tidak akan mengalami kendala ataupun kesulitan dalam menggunakan teknologi tersebut. Kemudahan penggunaan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking*.

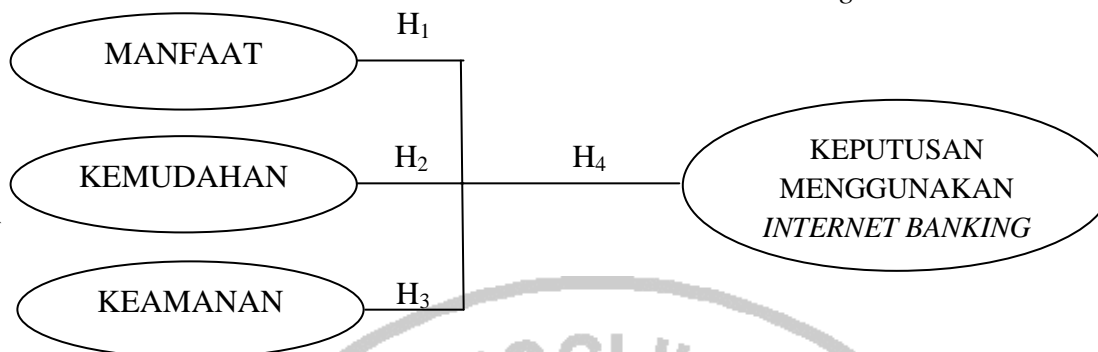
### **Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking**

Keamanan dapat diartikan bahwa nasabah merasa *internet banking* itu adalah fleksibel dalam hal waktu dan tempat sehingga dapat memberikan kenyamanan pada nasabah (Yoon dan Ocenna, 2014: 5). Nasabah harus memastikan bahwa data rahasia mereka benar-benar terjamin dan tidak akan menyebar luas sehingga mengakibatkan kerugian terhadap nasabah pengguna *internet banking* (Irmadhani dan Nugroho, 2012: 68).

Menurut Budhi Rahardjo (2005:2) keamanan adalah dapat mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya tidak memiliki arti fisik. Dalam konteks *internet banking*, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu (Yousafzai, 2007: 7). Dapat dijelaskan bahwa keamanan akan mempengaruhi penggunaan *internet banking* karena dengan terjaminnya *internet banking* tersebut, penggunaan sistem informasi akan aman, risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian akan rendah. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan Hyun Shik Yoon dan Luis Occena (2014) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking*. Semakin nasabah merasa aman dengan

*internet banking*, maka akan berpengaruh pada semakin seringnya layanan *internet banking* tersebut digunakan oleh para nasabah. Berdasarkan uraian tersebut,

maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:  
 H<sub>3</sub> : Keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking*.



Sumber: Hyun Shik Yoon dan Luis Occena (2014) dan Michael D. Clemes, Christoper Gan, Junhua Du (2012), diolah.

**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

**METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking* Bank BCA di Surabaya. Sampel yang digunakan peneliti adalah nasabah pengguna *internet banking* Bank BCA yang dimasukkan kedalam kriteria responden.

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang dibatasi dengan penilaian kriteria-kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria sampel pada penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking* Bank BCA dengan minimal tiga bulan penggunaan dan berusia minimal 19 tahun dikarenakan pada usia tersebut seseorang telah mampu untuk menentukan pilihan dan memberikan keputusan (Tatik Suryani, 2013: 184). Peneliti menggunakan nasabah dengan minimal tiga bulan masa pemakaian karena pada jangka waktu tiga bulan akan terlihat aktivitas penggunaan *internet banking*. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada pengguna *internet*

*banking* di beberapa ATM Bank BCA, serta *food court* Pusat Perbelanjaan di Surabaya.

**Variabel Penelitian**

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel terikat yaitu keputusan menggunakan. Serta variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel manfaat, variabel kemudahan dan variabel keamanan.

**Definisi Operasional Variabel**

**Keputusan Menggunakan *Internet Banking***

Keputusan menggunakan adalah pendapat nasabah tentang penggunaan produk atau jasa sebagai proses seseorang individu memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan sebuah gambaran yang bermakna tentang suatu produk.

Manfaat menggunakan *internet banking* adalah pendapat nasabah tentang keuntungan yang diberikan oleh pihak bank dalam mengakses *internet banking*.



### **Manfaat Menggunakan Internet Banking**

Manfaat menggunakan *internet banking* adalah pendapat nasabah tentang keuntungan yang diberikan oleh pihak bank dalam mengakses *internet banking*.

### **Kemudahan Menggunakan Internet Banking**

Kemudahan menggunakan *internet banking* adalah pendapat nasabah tentang keyakinan bahwa menggunakan *internet banking* akan memudahkan seluruh aktivitasnya.

### **Keamanan Menggunakan Internet Banking**

Keamanan menggunakan *internet banking* adalah pendapat nasabah tentang keamanan yang memfokuskan pada bagaimana pengamanan jaringan *internet banking*, data nasabah, jaringan dan isinya, serta kemampuan untuk menggunakan jaringan tersebut dalam memenuhi fungsi komunikasi data.

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Untuk menguji hubungan antara pengaruh manfaat, kemudahan dan keamanan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah bank BCA di Surabaya digunakan model regresi linier berganda dan uji asumsi klasik. Maka berikut adalah persamaan regresinya :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Keputusan nasabah menggunakan *internet banking*
- $\alpha$  : Koefisien konstanta
- $\beta_{1-3}$  : Koefisien regresi
- X<sub>1</sub> : Manfaat
- X<sub>2</sub> : Kemudahan
- X<sub>3</sub> : Keamanan
- e : *error*, yaitu tingkat kesalahan penduga dalam penelitian.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Uji Deskriptif**

Analisis deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan hasil kuesioner yang berupa akumulasi penilaian responden untuk tiap indikator variabel. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan melalui jawaban responden, maka di dapatkan hasil gambaran objek dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan kuesioner sebanyak seratus responden, maka dapat dijelaskan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamain, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, lama menggunakan *internet banking* Bank BCA, frekuensi mengkases, fasilitas *internet banking* yang digunakan, serta penggunaan selain *internet banking* Bank BCA.

Berdasarkan tabel dibawah ini, dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden terhadap seluruh variabel masuk dalam kategori interval sangat setuju.

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden**

Variabel	N	Mean	Penilaian
Manfaat	100	4.61	Sangat Setuju
Kemudahan	100	4.63	Sangat Setuju
Keamanan	100	4.74	Sangat Setuju
Keputusan Nasabah Menggunakan	100	4.55	Sangat Setuju

Sumber: Hasil kuesioner, diolah.

**Tabel 3**  
**Hasil Analisis Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi
Jenis Kelamin	Laki-Laki	54%
	Perempuan	46%
Usia	$19 \leq X \leq 25$	28%
	$25 < X < 35$	24%
	$35 < X < 45$	16%
	$45 < X \leq 55$	32%
Pendidikan Terakhir	SLTA	26%
	Diploma	6%
	Sarjana	68%
Pekerjaan	Pegawai Swasta	58%
	Wiraswasta	24%
	Pegawai Negeri	8%
	Belum Bekerja	3%
	Lainnya	7%
Lama Menggunakan <i>Internet Banking</i>	$x > 6$ Bulan	70%
	$3 < x \leq 6$ Bulan	23%
	$1 \leq x \leq 3$ Bulan	7%
Frekuensi Mengakses	$1 \leq x \leq 3$ Kali	8%
	$x > 3$ Kali	92%
Fasilitas yang Sering digunakan	Cek Saldo	20%
	Mutasi Rekening	20%
	Transfer Antar Rekening	49%
	Pembayaran Tagihan	11%
Penggunaan Selain <i>Internet Banking</i> Bank BCA	Ya	17%
	Tidak	83%

Sumber: Hasil kuesioner, diolah.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Syofian Siregar (2010: 162) validitas adalah menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Syofian Siregar menyatakan bahwa item-item pernyataan dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai signifikansi  $< 0.05$ . Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur konsistensi suatu kuesioner dalam mengukur variabel-variabel yang diukur. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.07$

Hasil uji validitas sampel besar sebanyak seratus responden dapat diketahui bahwa semua indikator mempunyai nilai signifikansi  $< 0.05$ , sehingga dapat dikatakan data tersebut

valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas sampel besar sebanyak seratus responden dapat diketahui bahwa variabel manfaat, kemudahan, keamanan dan keputusan menggunakan *internet banking* Bank BCA memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.07$  sehingga dapat dikatakan data tersebut reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

Dalam suatu persamaan regresi harus bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*), artinya pengambilan keputusan melalui Uji F dan Uji t tidak boleh bias. Untuk menghasilkan keputusan yang BLUE, maka harus dipenuhi beberapa asumsi dasar (klasik). Berdasarkan uji asumsi klasik yang telah dilakukan, dapat dijelaskan bahwa pada uji normalitas

semua variabel telah dinyatakan normal karena nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* nya menunjukkan nilai  $> 0.05$ . Pada uji multikolinearitas tidak ditemukan adanya multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Pada uji autokorelasi dapat dijelaskan bahwa tidak terdapat autokorelasi negatif/positif. Hal ini dikarenakan  $dU < d < 4-dU$ . Sedangkan pada uji heteroskedastisitas, dapat dijelaskan bahwa *varians* residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak memiliki pola tertentu. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang

tidak sama antar satu *variance* dari *residual*.

### Uji Regresi Berganda

Analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas, dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas (Ghozali, 2013 : 95). Berikut hasil pengujian analisis regresi linier berganda pada seratus responden pengguna *internet banking* Bank BCA:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.369	.601		.613	.541
	RATA_MF	.398	.098	.363	4.049	.000
	RATA_KD	.174	.089	.167	1.966	.052
	RATA_KM	.319	.095	.292	3.348	.001

a. Dependent Variable: RATA\_KNM

Sumber : Hasil kuesioner, diolah.

$$Y = 0.369 + 0.398 X_1 + 0.174 X_2 + 0.319 X_3 + 0.601$$

Persamaan regresi linier berganda diatas menjelaskan bahwa :

1.  $\alpha = 0.369$

Konstanta sebesar 0.369 menunjukkan bahwa jika manfaat, kemudahan dan keamanan sama dengan nol, maka keputusan nasabah menggunakan *internet banking* sebesar 0.369.

2.  $\beta_1 = 0.398$

Artinya apabila variabel manfaat mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada variabel tergantung (keputusan nasabah menggunakan *internet banking*) sebesar 0.398 satuan dan sebaliknya apabila variabel manfaat mengalami penurunan sebesar satu

satuan, maka akan mengakibatkan penurunan pada variabel tergantung sebesar 0.398 satuan skor. Dengan asumsi bahwa nilai dari variabel bebas yang lain dalam keadaan konstan.

3.  $\beta_2 = 0.174$

Artinya apabila variabel kemudahan mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada variabel tergantung (keputusan nasabah menggunakan *internet banking*) sebesar 0.174 satuan dan sebaliknya apabila variabel kemudahan mengalami penurunan sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan penurunan pada variabel tergantung sebesar 0.174 satuan skor. Dengan asumsi bahwa nilai dari

variabel bebas yang lain dalam keadaan konstan.

4.  $\beta_3 = 0.319$

Artinya apabila variabel keamanan mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada variabel tergantung (keputusan nasabah menggunakan *internet banking*) sebesar 0.319 satuan dan sebaliknya apabila variabel keamanan mengalami penurunan sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan penurunan pada variabel tergantung sebesar 0.319 satuan skor. Dengan asumsi bahwa nilai dari

variabel bebas yang lain dalam keadaan konstan.

5.  $error = 0.601$

Artinya jika *error* meningkat sebesar satu-satuan maka mengalami peningkatan pada variabel lain di luar variabel bebas sebesar 0.601.

#### Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) digunakan untuk menguji apakah secara simultan variabel bebas (manfaat, kemudahan dan keamanan) yang terdapat dalam model MRA secara signifikan mempengaruhi variabel terikat (keputusan menggunakan). Tabel berikut adalah hasil hipotesis Uji F:

**Tabel 5**  
**HASIL HIPOTESIS UJI F**

Variabel	F hitung	Sig.	Taraf Sig.	Kesimpulan	Keterangan
1. Manfaat	16.821	0.000	0.05	H <sub>1</sub> diterima	Berpengaruh Signifikan
2. Kemudahan					
3. Kemanan					

Sumber : Hasil kuesioner, diolah.

Pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 16.821 dengan signifikansi (0.000) < taraf signifikansi 0.05. Maka, H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, sehingga berdasarkan penelitian ini dapat

dijelaskan bahwa variabel manfaat, kemudahan, dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank BCA. Berikut adalah hasil koefisien determinasi simultan yang akan disajikan pada tabel 6:

**Tabel 6**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 <sup>a</sup>	.345	.324	.55127

a. Predictors: (Constant), RATA\_KM, RATA\_KD, RATA\_MF

Sumber : Hasil kuesioner, diolah.

Berdasarkan tabel diatas, koefisien determinasi (secara simultan/R) sebesar 0.587. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada variabel terikat sebesar 58.7% disebabkan oleh variabel bebas secara bersama-sama dan sisanya 41.3% disebabkan oleh variabel lain diluar ketiga variabel bebas yang

diteliti. Koefisien korelasi (*R square*) sebesar 0.345. Berdasarkan penelitian ini, dapat dijelaskan bahwa variabel bebas memiliki hubungan yang tidak kuat dengan variabel terikat. Hal ini dikarenakan 0.345 mendekati angka nol dan nilainya jauh dari angka satu. Nilai *R square* yang kecil berarti kemampuan

variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Dan dimungkinkan bahwa ada variabel lain seperti kualitas layanan, kepuasan nasabah, memiliki hubungan yang kuat dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.

### Uji Parsial (Uji t)

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas yaitu manfaat, kemudahan, dan keamanan secara parsial yang terdapat dalam model regresi linier berganda secara signifikan dapat mempengaruhi variabel terikat atau variabel *dependent* yaitu keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.369	.601		.613	.541			
	RATA_MF	.398	.098	.363	4.049	.000	.495	.382	.335
	RATA_KD	.174	.089	.167	1.966	.052	.263	.197	.162
	RATA_KM	.319	.095	.292	3.348	.001	.415	.323	.277

a. Dependent Variable: RATA\_KNM

Sumber: Hasil kuesioner, diolah.

1. Uji t Untuk Variabel Manfaat (MF)  
Variabel manfaat (MF) mendapatkan nilai signifikansi sebesar 0.000, maka dapat dijelaskan bahwa variabel manfaat (MF) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya (KNM).
2. Uji t Untuk Variabel Kemudahan (KD)  
Variabel Kemudahan (KD) mendapatkan nilai signifikansi sebesar 0.052, maka dapat dijelaskan bahwa variabel kemudahan (KD) berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya (KNM).
3. Uji t Untuk Variabel Keamanan (KM)  
Variabel keamanan (KM) mendapatkan nilai signifikan sebesar 0.001, maka dapat dijelaskan bahwa variabel keamanan (KM) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya (Y).

### Pengaruh Manfaat terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking*

Berdasarkan hasil analisis pada uji t didapatkan bahwa variabel manfaat memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* sebesar  $0.000 < 0.05$  yang berarti  $H_1$  yang menyatakan bahwa manfaat berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya terbukti kebenarannya.

Dengan kata lain, jika semakin besar manfaat yang dirasakan dalam menggunakan *internet banking*, maka keputusan nasabah untuk menggunakan *internet banking* juga akan semakin meningkat. Pada pertanyaan terbuka di kuesioner, sebagian besar dari responden menganggap bahwa menggunakan *internet banking* dapat mempermudah pekerjaan dan meningkatkan kecepatan dalam bertansaksi, serta berguna dalam

melakukan transaksi perbankan sehingga membuat lebih efisien.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hyun Shik Yoon dan Luis Occena (2014) yang juga menyatakan bahwa manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking*. Adanya manfaat yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan *internet banking* membuat nasabah bertahan dan tetap menggunakan *internet banking* tersebut.

Dalam studi yang dinyatakan oleh Imadhani dan Nugroho (2012: 49) kepercayaan nasabah tidak terlepas dari keyakinan nasabah dalam menggunakan teknologi *internet banking* yang mampu meningkatkan prestasi pengguna. Adanya manfaat yang dirasakan dalam penggunaan *internet banking* mempengaruhi sikap dan minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*. Selain itu, manfaat dalam *internet banking* merupakan manfaat yang diperoleh atau di harapkan oleh nasabah dalam melakukan tugas dan pekerjaannya.

#### **Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking**

Berdasarkan hasil analisis pada uji t didapatkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* sebesar  $0.052 < 0.05$  yang berarti  $H_2$  yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya tidak terbukti kebenarannya. Dengan demikian, semakin besar kemudahan tidak selalu mempengaruhi nasabah untuk menggunakan *internet banking*. Pada pertanyaan terbuka di kuesioner, sebagian responden berpendapat bahwa ketika menggunakan *internet banking* nasabah merasa kesulitan dan membutuhkan usaha yang besar pada saat mengoperasikan dan mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi.

Penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hyun Shik Yoon dan Luis Occena (2014) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking*. Apabila nasabah merasa mudah mengoperasikan dan memahami *internet banking*, maka nasabah akan lebih sering menggunakan layanan tersebut karena sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Adanya perbedaan hasil ini disebabkan oleh beberapa hal, antara lain:

1. Nasabah merasa kesulitan dalam mengakses *internet banking* karena sulit untuk memahami dan tidak mengerti cara pengoperasiannya.
2. Penggunaan token (*KeyBCA*) yang diberikan oleh pihak Bank BCA kepada nasabah kurang mempermudah penggunaan *internet banking*, karena nasabah harus menyambungkan penggunaan token tersebut pada komputer atau PC terlebih dahulu agar mendapatkan verifikasi nomor pin untuk mengakses *internet banking*. Hal ini kurang mempermudah nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BCA.

#### **Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking**

Berdasarkan hasil analisis pada uji t didapatkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* sebesar  $0.001 < 0.05$  yang berarti  $H_3$  yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya terbukti kebenarannya.

Dengan kata lain, jika semakin besar tingkat keamanan yang dirasakan dalam menggunakan *internet banking*, maka

keputusan nasabah untuk menggunakan *internet banking* juga akan semakin besar. Pengaruh signifikan antara keamanan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* disebabkan karena sebagian besar responden menjelaskan bahwa bank telah memberikan keamanan dalam melakukan transaksi menggunakan *internet banking*. Pada pertanyaan terbuka di kuesioner, sebagian besar para responden menyampaikan bahwa melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan *internet banking* aman. Karena sebagian besar dari responden menganggap bahwa menggunakan *internet banking* dapat terjaga kerahasiaannya dikarenakan terdapat perangkat keamanan (*KeyBCA*) dari pihak Bank BCA. Sehingga, saat bertransaksi menggunakan *internet banking*, nasabah merasa nyaman.

Penelitian ini membuktikan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hyun Shik Yoon dan Luis Occena (2014) yang juga menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking*. Adanya rasa aman pada nasabah membuat hubungan antara nasabah dengan bank menjadi semakin mudah sehingga dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan *internet banking* dalam jangka waktu yang lama. Rasa aman dalam melakukan transaksi di *web* dianggap oleh nasabah sebagai faktor utama menghilangkan rasa khawatir tentang menggunakan *internet* yang efektif untuk melakukan transaksi *online*. Oleh karena itu, bank perlu memperhatikan keamanan pada penggunaan *internet banking*.

## **KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan di Surabaya dengan sampel sebanyak seratus responden nasabah yang menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya dengan

pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan SPSS 16.0, maka kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Semakin besar manfaat, maka semakin besar nasabah memutuskan untuk menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.
2. Semakin besar kemudahan, tidak selalu mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.
3. Semakin besar tingkat keamanan, maka semakin besar nasabah memutuskan untuk menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.

### **Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Tidak semua responden bersedia dalam mengisi kuesioner, maka hal ini dapat membuang waktu dalam mencari responden.
2. Seharusnya peneliti melakukan survei di Bank BCA Surabaya secara langsung agar mendapatkan responden yang tepat, namun tidak mendapatkan ijin untuk survei.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran-saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank BCA di Surabaya
  - a. Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel manfaat, pada item pernyataan yang menyatakan bahwa *internet banking* berguna dalam transaksi perbankan menduduki posisi terendah diantara indikator yang lainnya. Sehingga Bank BCA

disarankan untuk mampu memberikan penjelasan terhadap nasabah tentang manfaat dari *internet banking* ketika nasabah mendatangi *customer service*. Pihak bank juga dapat melakukan promosi terkait keunggulan dari *internet banking*.

- b. Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel kemudahan, pada item pernyataan yang menyatakan bahwa *internet banking* jelas dan memberikan kemudahan ketika bertransaksi menduduki posisi terendah diantara indikator yang lainnya. Sehingga Bank BCA disarankan untuk lebih meningkatkan kemudahan penggunaan *internet banking* dengan cara memperbaiki tampilan *website internet banking* agar dengan mudah dimengerti oleh nasabah dan memberikan informasi yang jelas. Sehingga nasabah tertarik untuk melakukan transaksi perbankan melalui *internet banking*.
  - c. Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel keamanan, pada item pernyataan yang menyatakan bahwa *internet banking* Bank BCA aman menduduki posisi terendah diantara indikator yang lainnya. Sehingga Bank BCA harus dapat memberikan pelayanan sistem yang baik sehingga dapat memberikan rasa aman bagi pengguna *internet banking* dengan cara melindungi informasi *internet banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah yang menyebabkan potensi risiko kegagalan sistem atau *cybercrime* seperti terjadinya pencurian identitas, pengambilan data nasabah yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambah jumlah variabel lain selain variabel-

variabel bebas yang dibahas pada penelitian ini.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Adamson, I, dan Shine, J. 2003. "Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury". *Technology Analysis and Strategic Management*. Vol. 15 No. 4. Pp 441-455.
- Budi Rahardjo. 2005. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT Insan Infonesia.
- Budi Sutedjo Dharma Oetomo. 2006. *Perencanaan dan pengembangan Sistem Informasi*. Yogyakarta.
- Clemes, Michael, dan Gan Christopher, Du Junha. 2012. "The Factor Impacting on Customers' Decisions to Adopt Internet Banking". *Journal of Business and Economic*. Volume 7 Issue 3, 2012. Pp 33-50.
- Darwis, Mangin, Jean. 2008. "Modelling Perceived Usefulness on Adopting Online Banking Through the TAM Model in a Canadian Banking Environment". *Journal of Internet Banking and Commerce*. Vol. 16. No.1. Pp 56-67.
- Hadyan Farizi dan Syaefullah. 2014. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan *Internet Banking*". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Pp 1-14.
- Handri K. dan Susilowati. 2007. *Determinan Pengadopsin Internet Banking Perspektif Konsumen Perbankan*. Yogyakarta: JAAI.
- Hyun Shik Yoon dan Luis Occena 2014. "Impacts of Customers Perceptions on Internet Banking Use With a



- Smart Phone*". *Economic Sciences Series. Journal of Business and Economic*. Vol. 1 Issue 42. Pp 1-9.
- Imam Ghozali. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang:BP Universitas Diponegoro.
- Indonesia, Top Brand. ([http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2015](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015), diakses pada 18 Maret 2016).
- Imadhani dan Nugroho. 2012. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan *Computer Self Efficacy* Terhadap Penggunaan *Online Banking* Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi". *Kajian Pendidikan dan Akuntansi Indonesia* Vol 1, No 3, pp 32-40 Universitas Negeri Yogyakarta.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Mahardika Aditya Widjana dan Basuki Rachmat. 2011. "Factors Determining Acceptance Level Of Internet Banking Implementation". *Journal Of Economics, Business And Accountancy Ventura Volume* 14, No. 2. (Agustus). Pp 161-174.
- Maharsi, S dan Mulyadi. 2007. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 9, No. 1 (Mei) 2007. Pp 18-28.
- Mohammad, A. (2011). "Adoption of Internet Banking By Iranian". *The International Journal of Management Science and Information Technology*. Pp 50-63.
- Panggih Rizki Dwi Istiarni dan Paulus Basuki Hadiprajitno. 2014. "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas terhadap Minat Penggunaan Berulang *Internet Banking* dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening". *Journal Of Accounting* Vol. 03, Nomor 02. Pp 1-10.
- Sri Maharsi dan Fenny. 2006. "Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* di Surabaya". *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi*. Pp 35-51.
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Turban Efraim, Leidner, McLean, dan Wetherbe. 2010. *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*. Sixth Edition.
- Widjana Mahardika. 2010. "Determinan Faktor Penerimaan terhadap Internet Banking pada Nasabah Bank di Surabaya". *Journal of Economic*. Pp 56-65
- Yousafzai, S.Y., Pallister, J.G., dan Foxall, G.R. 2003. "A Proposed Model of *E-Trust for Electronic Banking*". *Journal of Marketing*. Pp.847-860.