

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG DIRASAKAN,
KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
ADOPSI INTERNET BANKING BANK RAKYAT
INDONESIA DI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh :

LIYANTI

NIM : 2013210478

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONNOMI PERBANAS

SURABAY

2018

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Liyanti
Tempat, Tanggal lahir : Bojonegoro 25 April 1995
NIM : 2013210478
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kemudahan Penggunaan Yang
Dirasakan, Keamanan Dan Kepercayaan Nasabah
Terhadap Adopsi Internet Banking Bank Rakyat
Indonesia Di Surabaya.

Disetujui Dan Diterima Baik Oleh

Dosen Pembimbing

Tanggal: 17-07-2018


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

Ketuan Program Studi Sarjana Manajemen

Tanggal: 22-07-2018


(Dr. Muazaroh, SÉ., M.T)

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG DIRASAKAN,
KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
ADOPSI INTERNET BANKING BANK RAKYAT
INDONESIA DI SURABAYA**

Liyanti

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210478@students.perbanas.ac.id

Menur Pumpungan no 10 Surabaya

Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si

STIE Perbanas Surabaya

Email : Aniek@perbanas.ac.id

Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Internet banking is the media in creating by the bank as a technological information that can do banking transactions online. This research was conducted in order to find out the influence of the perceived ease of use, security and customer confidence towards the adoption of internet banking BRI in Surabaya. This research method using purpose sampling with 80 samples with the technique of data collection using the questionnaire results of this research. that security was not significant effect against the adoption of internet banking and trust also no significant effect against the adoption of internet banking. While ease of use that is in effect significantly positive feeling towards the adoption of internet banking BRI in Surabaya.

Keywords: perceived ease of use, security, trust, Internet banking.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini perkembangan teknologi sangatlah pesat. Pada sistem pelayanan perbankan juga di tuntut lebih flexibel, cepat dan mudah. Pertumbuhan internet yang sangat cepat bisa merubah cara perusahaan terhubung dengan nasabahnya termasuk bisnis perbankan. Sejak internet digunakan sebagai media

belanja, penyedia layanan perbankan perlu memprediksi penerimaan *internet* oleh nasabah, Nasabah akan lebih memilih layanan internet karena dengan internet mereka tidak perlu lagi bertemu secara langsung dengan penyedia layanan dan juga akan lebih efektif dan efisien.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank pemerintah yang menyediakan layanan *Internet Banking* yang ada

diseluruh Indonesia. Seiring dengan perkembangan teknologi yang canggih, BRI memanfaatkan teknologi itu sendiri untuk membuat suatu inovasi yang dapat mengakomodasi kegiatan perbankan para nasabah secara *online* yaitu dengan menggunakan *Internet Banking* BRI. BRI menyediakan layanan *Internet Banking* dengan tujuan untuk memudahkan para nasabahnya dalam melakukan transaksi atau yang berhubungan dengan kegiatan perbankan. Teknologi informasi merupakan suatu kemajuan diberbagai kalangan manusia yang ada diseluruh dunia. Kehadiran teknologi ini juga memberikan manfaat yang cukup besar pada komunikasi tanpa batas ruang maupun waktu. Perkembangan pesat teknologi informasi menempatkan sistem informasi itu sendiri sebagai elemen penting dalam aktifitas sehari-hari yang dilakukan. Salah satu tren dalam teknologi informasi adalah pemanfaatan internet (Hery Nuryanto, 2012: 3).

Minat masyarakat yang sangat tinggi terhadap penggunaan telepon seluler dan internet mendorong berkembangnya *Internet Banking* menjadi sangat penting bagi bank untuk menjaga kesetiaan nasabah. Semakin banyaknya *Internet Banking* bank dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan pelayanan yang cepat, nyaman, aman dan murah selama dua puluh empat jam serta nasabah bisa mengakses dari mana saja dan kapan saja baik melalui telepon seluler maupun laptop atau komputer. *Internet Banking* digunakan oleh nasabah untuk dapat memperoleh informasi,

melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan internet. *Internet Banking* sebagai pemberi informasi tentang produk dan jasa bank, selain itu *Internet Banking* dapat digunakan untuk transfer dana, mengakses rekening dan membeli produk-produk finansial yang disebut *online banking*. Salah satu bank yang menggunakan layanan *Internet Banking* adalah BRI. BRI belum maksimal dalam menarik dan membawa nasabahnya untuk mengadopsi *Internet Banking*. *Internet Banking* adalah suatu bentuk pemanfaatan media internet untuk bank agar dapat mempromosikan produk bank dan melakukan transaksi secara *online*. Dengan hal ini peneliti bertujuan untuk meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Adopsi nasabah menggunakan *internet banking* BRI yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan, keamanan dan kepercayaan.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Adopsi Internet Banking

Adopsi didefinisikan sebagai penerimaan dan kesediaan untuk melanjutkan penggunaan sebuah produk menurut Menurut (Abu- Assi dalam jurnal Hussein Ahmad Alwan 2016:11), Adopsi merupakan dimana tahap-tahap konsumen melewati proses pengetahuan, persuasi, keputusan, dan konfirmasi sebelum konsumen siap mengadopsi suatu produk atau jasa. Menurut Tatik Suryani (2013:231) bahwa karakteristik pada produk baru dapat mempengaruhi tingkat adopsi. Sebuah produk dapat mudah diterima

jika produk memiliki keunggulan yang relatif atau dapat disebut unik dari produk yang sudah ada sebelumnya. Menurut (Maryam Sohrabi Julie Yew Mei Yee dan Robert Jeyakumar Nathan 2013) menyatakan bahwa Terdapat faktor eksternal dan internal untuk memberikan keputusan terhadap suatu objek, seperti perlunya pengenalan lebih dulu untuk mengetahui atau mengenal suatu objek sehingga akan timbul rasa pengambilan keputusan terhadap objek tersebut dan faktor internal yaitu rasa kesadaran diri dimana terdapat variabel yang akan mendorong rasa kesadaran diri tersebut. Menurut Perkins dan Annan (2013) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi adopsi *Internet Banking* adalah kurangnya keamanan dan kepercayaan, keramahan yang di berikan oleh pihak bank.

Banking dapat diartikan sebagai kondisi nyata penggunaan layanan *Internet Banking* oleh nasabah bank. Dalam penelitian ini penggunaan adalah pemakaian pada layanan yang ada di *Internet Banking*.

Keamanan

Keamanan adalah perhatian utama yang berkontribusi terhadap keinginan individu mengadopsi layanan online (Tiago dan R.A Pearson, 2014). Karena acara keamanan, mulai dari privasi pengungkapan kerugian finansial, dapat menyebabkan kerusakan tertentu pada individu yang berkeinginan untuk menerapkan layanan online jadi berkurang. Dalam hal ini, peningkatan keamanan untuk layanan yang

disediakan oleh layanan online Penyedia layanan akan sangat membantu mengurangi ketidakpastian layanan, menurunnya risiko yang dirasakan dan bahkan meningkatkan kepercayaan serta tingkat adopsi. mempelajari hubungan antara keamanan dan adpotion internet banking tantangan terpenting yang dihadapi bank adalah bagaimana mereka dapat mengatasi masalah keamanan dan privasi pelanggan. (Maryam Sohrabi Julie Yew Mei Yee dan Robert Jeyakumar Nathan 2013) menyatakan bahwa Ketakutan mengungkapkan informasi dan keamanan pribadi berdampak negatif pada adopsi *Internet Banking* beberapa studi telah mengidentifikasi keamanan sehingga berdampak pada keputusan pelanggan untuk mengadopsi *Internet Banking*.

Keamanan adalah perhatian utama yang memberikan kontribusi untuk seorang individu untuk menggunakan layanan online. Keamanan mulai dari pengungkapan privasi dapat menyebabkan kerugian bagi individu sehingga nasabah yang menerapkan layanan online akan semakin berkurang (Chrong dan Yi, 2015:346). Ransan dan Titida, (2014:595) menyatakan bahwa keamanan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan dari tingkat proteksi terhadap ancaman. Konsep keamanan yang dirasakan konsumen telah banyak ditangani dengan menggunakan perangkat IT dan telah terbukti mempengaruhi perilaku konsumen untuk berbagai tingkat dan dalam konteks yang berbeda-beda. Keamanan juga merupakan tolak ukur bagi calon nasabah dalam

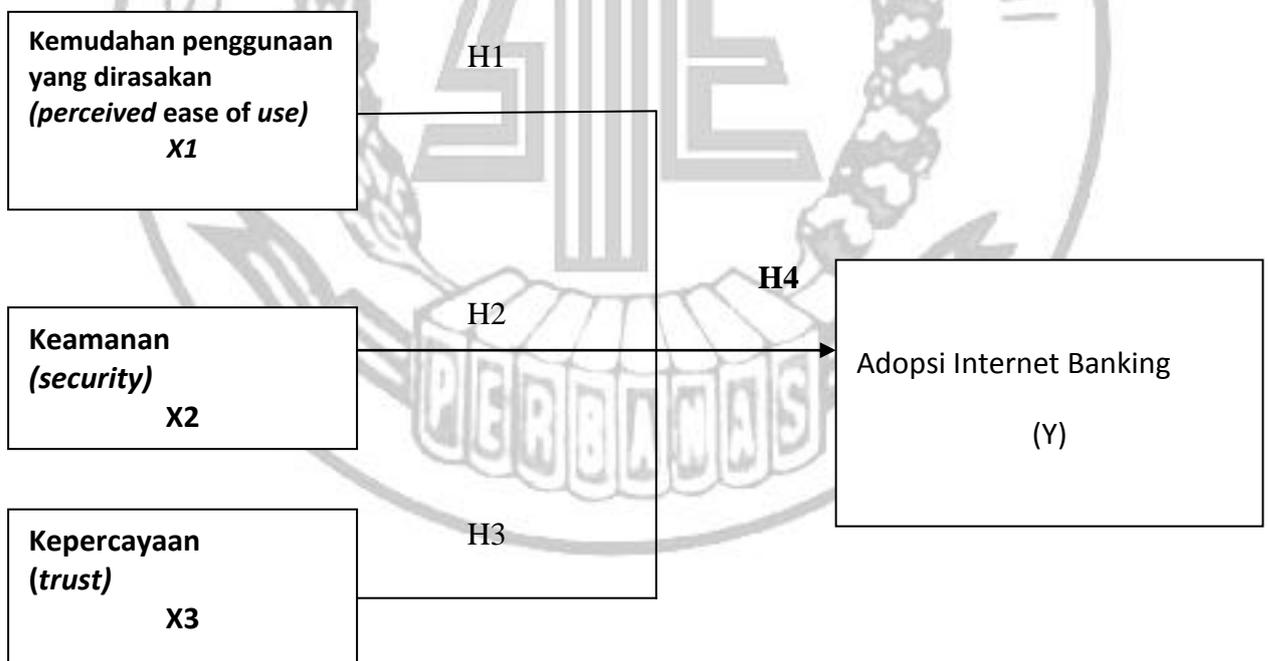
memilih dan menggunakan sebuah produk. Jika tingkat keamanan sebuah produk tinggi, maka tinggi pula kepercayaan nasabah dalam penggunaan akan produk itu. Berdasarkan ulasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara persepsi keamanan terhadap penggunaan *Internet Banking*.

Kepercayaan

Kepercayaan pelanggan terhadap sistem yang ada didalam perbankan akan mengacu pada angustiasme pelanggan dalam mengadopsi *internet banking*. Kepercayaan nasabah akan terus meningkat jika pihak bank menjalin hubungan mendalam terhadap nasabah.

(Supping & Yizheng 2010, dalam jurnal Parkins Ed-Zilla Daniel) tapi kepercayaan online biasa diatasi jika pemahamannya besar tentang faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap adopsi *internet banking*.

Kepercayaan itu akan meningkat apabila nasabah merasa bahwa mempunyai tingkat kontrol yang tinggi terhadap transaksi perbankan. Kepercayaan berkenaan dengan keyakinan atas kemampuan dan integritas dari layanan *Internet Banking* yang dalam penelitian ini ditujukan dalam beberapa tolak ukur yaitu sistem keamanan bank, jaminan keamanan dan kerahasiaan.



Sumber : Hussain (2016), Ed-Zilla (2013), Maryam (2013)

Gambar 1

KERANGKA LIYANTI (2017)

Kemudahan penggunaan dapat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Kemudahan dalam penggunaan *Internet Banking* berarti kemudahan dalam bertransaksi melalui *Internet Banking*. Persepsi kemudahan dalam menggunakan memberikan ensi waktubeberapa indikator terhadap suatu sistem informasi (termasuk *internet banking*) yang meliputi efisiu dalam penggunaan, tampilan situs yang mudah dimengerti, menambah keterampilan ketika mengoperasikan serta mudah untuk dipelajari (Mahardika, 2011: 169).

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. Kemudahan penggunaan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*, sehingga dapat dikatakan bahwa kemudahan merupakan salah faktor yang kuat yang dapat mempengaruhi keputusan mengadosi *Internet Banking*. Oleh karena itu kemudahan memberikan beberapa indikator terhadap adopsi *Internet Banking* yang akan digunakan oleh para nasabah ataupun calon nasabah yaitu meliputi mudah digunakan, belajar menggunakan, mudah dimengerti, mudah diingat dan mudah didapatkan dalam bertransaksi *Internet Banking*. Hal Ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kemudahan penggunaan yang di rasakan terhadap adopsi *Internet*

Banking. Sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah dan membantu nasabah dalam memudahkan kegiatan perbankan secara online baik melalui telepon seluter, laptop dan komputer. Dengan hal ini menunjukkan bahwa mengadopsi *Internet Banking* dapat dilakukan secara mudah, aman dan nyaman oleh calon nasabah dalam melakukan bertransaksi secara online ataupun secara langsung ke ATM terdekat.

H1 : kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap *adopsi internet banking* BRI di Surabaya.

Hubungan Keamanan Terhadap Adopsi *Internet Banking*.

Keamanan yang tinggi membuat nasabah dapat menggunakan adopsi *Internet Banking*. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa keamanan dan kepercayaan di anggap sangat penting dalam hal pengaruhnya terhadap penerimaan perbankan online. Keamanan tingkat adopsi *Internet Banking* mungkin bisa berada di antara dua transaksi ini. dalam *Internet Banking*, jumlah informasi rahasia yang dibutuhkan tidak sebanyak di layanan pembayaran tagihan. *Internet Banking* jugaa memberikan informasi bank yaitu item opsional.

Penelitian Ed-Zilla Daniel Perkins dan Jonathan Annan (2013,10) mengatakan bahwa layanan adopsi *Internet Banking* di Ghana dipengaruhi dengan seberapa informasi yang tersedia dan manfaat layanan *Internet Banking*, adapun keamanan dan kerahasiaan yang sangat berpengaruh signifikan terhadap penerimaan adopsi *Internet*

Banking. Menurut Chan dan Lu (2004:21), ini telah menyebabkan banyak orang untuk melihat *Internet Banking* sebagai layanan yang dapat dilakukan secara online . Oleh karena itu dalam konteks penelitian ini, orang yang menganggap *Internet Banking* sebagai pembantu dalam melakukan transaksi secara nyaman dan mudah dilakukan, ketika persepsi keamanan yang dirasakan oleh nasabah lebih meningkat dan akan memiliki kecenderungan untuk mengadopsi *Internet Banking* yang di sediakan oleh bank.

H2 :Keamana berpengaruh signifikan terhadap adopsi internet *banking* BRI di Surabaya.

Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Adopsi *Internet Banking*.

Kepercayaan dalam konteks ini adalah persepsi nasabah bahwa teknologi internet banking aman untuk digunakan

Kepercayaan menjadi lebih penting dalam dunia online jika dibandingkan dengan *Offline Banking* karena transaksi dalam online melalui internet. Keyakinan atau kepercayaan adalah suatu faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara rekan bisnis selain itu juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi. Suatu organisasi harus mampu mengenali faktor-faktor apa saja yang dapat membentuk kepercayaan tersebut agar dapat menciptakan, mengatur, memelihara, menyokong dan mempertinggi tingkat hubungan dengan nasabah.

Sikap nasabah terhadap *Internet Banking* didorong oleh rasa kepercayaan yang berperan penting untuk meningkatkan kegunaan dalam lingkungan *Internet Banking*.

H3: Kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian saat ini adalah sebagai berikut jika di tinjau dari tiga aspek, yaitu :

- a. Berdasarkan tujuan penelitian.
Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan maka penelitian saat ini termasuk dalam penelitian kausal. Penelitian kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab akibat atau keberadaan satu variabel antara variabel terikat dan variabel bebas (Sugiyono, 2007:30).

- b. Ditinjau dari sumber data yang digunakan.

Penelitian ini juga menggunakan Jenis data yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber yaitu responden yang diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner (Sarwono, 2006;16). Kuesioner ini diberikan kepada nasabah yang menggunakan *Internet Banking* BRI di Surabaya berupa jawaban terhadap pertanyaan yang diharapkan dapat

memberikan informasi yang relevan dengan survey.

- c. Dilihat dari metode pengumpulan data.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah menggunakan metode penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data kuesioner, dimana kuesionernya diberikan langsung kepada para responden yang akan memenuhi kriteria sebagai responden.

Pegukuran variabel

Pada pengukuran penelitian kali ini menggunakan skala dengan pengukuran *Interval class* untuk sikap, pendapat maupun persepsi seseorang mengenai objek fenomena sosial dalam variabel penelitian yang akan diuji, yakni dengan menggunakan skala 5 Likert (Sugiyono, 2016 : 93). Adapun nilai dari skala tersebut sebagai berikut :

Tabel 1
INTERVAL KELAS

Interval	Kategori	Skor
$1 \leq X \leq 1,8$	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
$1,8 < X \leq 2,6$	Tidak Setuju (TS)	2
$2,6 < X \leq 3,4$	Netral (N)	3
$3,4 < X \leq 4,2$	Setuju (S)	4
$4,2 < X \leq 5$	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Imam Ghozali, 2012

Definisi Oerasional dan Pengukuran variabel

Adopsi *Internet Banking* (ADP)

Adopsi *Internet Banking* merupakan pendapat responden tentang suatu aktivitas yang berhubungan dengan mengoperasikan internet khususnya untuk bertransaksi dalam dunia perbankan. Aktivitas mengoperasikan *Internet Banking* tersebut dapat dilakukan di kantor maupun rumah dengan menggunakan internet. Penggunaan *Internet Banking* dimaksudkan untuk memudahkan kedua belah pihak yaitu pihak bank dan nasabah dalam saat bertransaksi.

Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan (KPYD)

Kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah pendapat responden tentang perasaan dimana seseorang merasa bisa atau mudah menggunakan dan mengoperasikan sebuah produk tanpa mengalami kesulitan dalam melakukan sebuah transaksi *Internet Banking* yang di gunakan oleh nasabah. Indikator empirisnya meliputi :

- Nasabah merasa mudah untuk mengoperasikan *Internet Banking*.
- Interaksi nasabah dengan *Internet Banking* jelas dan mudah di mengerti.

- c. Mudah bagi nasabah untuk mengingat bagaimana melakukan tugas dengan *Internet Banking*.
- d. Mudah untuk mendapatkan *Internet Banking* untuk melakukan apa yang nasabah inginkan

Keamanan (KMN)

Keamanan adalah pendapat responden tentang sebuah perasaan dimana nasabah merasa tenang dan nyaman ketika menggunakan produk yang telah kita tawarkan tanpa ada rasa khawatir dalam keamanan melakukan transaksi *Internet Banking* yang telah nasabah gunakan. Indikator Empirisnya meliputi :

- a. Nasabah merasa penting menggunakan *Internet Banking*.
- b. Nama pengguna dan kata sandi nasabah yang tidak masuk akal.
- c. Nasabah tidak menyimpan ID login dan kata sandi di komputer.
- d. *Internet banking* memiliki kemampuan untuk mengoreksi transaksi yang keliru.

Kepercayaan (KPY)

Kepercayaan bagi nasabah adalah pendapat responden tentang suatu komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Keyakinan atau kepercayaan adalah faktor penting yang dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Keyakinan atau kepercayaan adalah faktor penting yang dapat mengatasi kritis dan kesulitan antara nasabah dan pihak perbankan selain itu juga merupakan asset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi. Indikator empiris meliputi :

- a. Nasabah percaya transaksi yang dilakukan melalui *Internet Banking* akan aman.
- b. nasabah percaya pembayaran yang dilakukan melalui *Internet Banking* akan diproses secara aman.
- c. Nasabah percaya informasi pribadi saya di *Internet Banking* akan dirahasiakan.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah sekelompok objek yang ingin diteliti berkaitan dengan sekelompok orang peristiwa atau semuanya mempunyai karakteristik tertentu. Populasi didalam anggota disebut elemen populasi, didalam penelitian populasi akan dipergunakan untuk menyebutkan semua anggota dari suatu wilayah yang menjadi fokus penelitian atau merupakan semua obyek penelitian. Penelitian ini populasinya adalah nasabah pengguna *Internet Banking* di Bank BRI di Surabaya.

Sampel sendiri yaitu sebagian dari suatu populasi. Didalam penelitian ada juga yang namanya tehnik pengambilan sampel adalah sebuah proses untuk memilih beberapa elemen dari populasi. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2016:149). Data yang dianalisis didapat dari pengambilan sampel penelitian. Semakin besar jumlah sampel yang diambil dengan desain sampel yang benar, semakin tinggi tingkat representatifnya terhadap yang diwakili (Puguh Suharso, 2009 : 60). Didalam penelitian kali ini sampel yang digunakan adalah nasabah yang

mengadopsi *Internet Banking* di BRI di Surabaya yang dapat memenuhi kriteria sebagai responden sebagai berikut:

1. Usia minimal 19 tahun
2. Pengguna internet banking minimal tiga kali transaksi dalam enam bulan terakhir
3. Berdomisili di Surabaya
4. Warga Negara Indonesia

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purpose sampling. Teknik sampling ini digunakan pada penelitian – penelitian yang lebih mengutamakan tujuan penelitian dari pada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian (Burhan, 2013: 118). Sehingga pada data ini menggunakan teknik sampling non probabilitas atau sering disebut dengan teknik sampling non random. Teknik ini menggunakan cara memilih responden berdasarkan kriteria- kriteria tertentu.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Data adalah bentuk jamak dari datum, yang dapat di artikan sebagai informasi yang diterima bentuknya dapat berupa angka, kata-kata atau bentuk lisan dan tulisan lainnya (Andi Supangat 2013:2). Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam memperoleh data, diantaranya data sekunder. Koleksi data adalah merupakan tahapan yang paling penting dalam pelaksanaan penelitian, karena dengan

mendapatkan data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung dengan baik. Didalam suatu proses penelitian, ketepatan dalam menentukan data yang dicari adalah merupakan suatu keharusan yang mutlak diperlukan. Kategori data menurut cara perolehannya adalah :

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, baik dari objek individual (responden) maupun dari suatu instansi yang mengolah data untuk keperluan diri sendiri, contoh data primer antara lain yaitu hasil wawancara dengan responden, hasil perhitungan suara dari masyarakat yang melaksanakan pemilihan kepala desa atau lainnya, data jumlah mahasiswa yang diperoleh dari lembaga pendidikan yang bersangkutan, data lalu lintas uang suatu bank yang diperoleh secara langsung dari bank tersebut dan lainnya.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendapatkan informasi dari objek yang diteliti, biasanya data tersebut diperoleh dari tangan kedua baik dari objek secara individual (responden) maupun dari suatu badan instansi.
- c. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek yang diteliti melalui kuesioner yang di sebarakan pada responden.

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penelitian ini yaitu kuesioner. Kuesioner didapatkan dari survey langsung kepada responden yang mengadopsi *Internet Banking*. Sebelum kuesioner tersebut

digunakan maka terlebih dahulu harus mengetahui apakah kuesioner tersebut layak digunakan atau sebaliknya untuk dijadikan pengukuran variabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda. Analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang berkumpul. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengukur tingkat keeratan hubungan atau pengaruh antar variabel bebas. Linier berganda digunakan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 2 adalah gambaran mengenai karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan yang menggunakan *internet banking* BRI di Surabaya memiliki presentase 51% sedangkan laki-laki yang menggunakan *internet banking* BRI memiliki presentase sebesar 49%. Hal tersebut menjelaskan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan jenis kelamin laki-laki. Karakteristik responden berdasarkan usia bisa diharapkan untuk dapat menggambarkan usia responden yang sudah menggunakan *Internet*

Banking, dapat diketahui pengguna *Internet Banking* rata-rata didominasi oleh responden yang memiliki karakteristik usia dengan jumlah terbanyak yaitu usia 19-30 tahun dengan jumlah presentase 55% atau 44 orang. Sedangkan pada presentase yang lainnya memiliki usia 19 tahun mempunyai jumlah presentase sebesar 10% atau 8 orang. Presentase terendah terdapat pada usia >40 tahun atau 1 orang atau 1%, usia 31-40 tahun dengan presentase 34% atau 27 orang. karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang telah di tempuh, responden yang memiliki presentasi tertinggi adalah pendidikan SMA dan pendidikan sarjana dengan presentasi keduanya memperoleh hasil 46% atau sebanyak 37 responden.

Sedangkan untuk pendidikan SD/SMP presentasinya 2% atau sebanyak 1 responden. Untuk pendidikan DIPLOMA presentasinya 6% atau sebesar 5 responden. Dapat dilihat bahwa responden yang memiliki presentasi tertinggi berdasarkan status pekerjaan adalah PEGAWAI SWASTA yang memiliki presentasi 46% atau sebanyak 37 responden. Sedangkan presentasi tertinggi kedua berdasarkan status pekerjaan adalah PELAJAR atau MAHASISWA memiliki presentasi 34% atau sebanyak 27 responden. Sedangkan berdasarkan status pekerjaan WIRAUSAHA memiliki presentasi 15% atau sebanyak 12 responden. Sedangkan berdasarkan status pekerjaan PNS memiliki presentasi 2% atau sebanyak 2 responden. Untuk status pekerjaan lainnya memiliki presentasi 3% atau sebanyak 2 responden.

TABEL 2
KARAKTERISTIK RESPONDEN PENELITIAN

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Perempuan	39	49
	Laki-laki	41	51
Usia	19	8	10%
	19-30	4	55%
	31-40	27	34%
	>40	1	1%
Pendidikan	SD/SMP	1	2%
	SMA	37	46%
	DIPLOMA	5	6%
	SARJANA	37	46%
Pekerjaan	MAHASISWA/PELAJAR	27	34%
	PNs	2	2%
	WIRUSAHA	12	15%
	PEGAWAI SWASTA	37	46%
	LAINNYA	2	3%
Lama Menggunakan	3 KALI	24	30%
	4-7 KALI	25	31%
	8-11 KALI	23	29%
	>11 KALI	8	10%

Sumber: Data primer, diolah

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas penelitian ini menggunakan tabel kolmogorov smirnow, nilai sig >0,05 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Dalam penelitian hipotesis untuk uji normalitas terdapat kriteria sebagai berikut:

H₀ : Residual regresi berdistribusi normal

H₁ : Residual regresi berdistribusi tidak normal

Berdasarkan hasil uji normalitas dari 80 sampel untuk penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai Asymp.(sig 2-tailed) sebesar 0,357 nilai ini lebih besar dari 0,05 hal ini berarti H₀ diterima yang berarti data berdistribusi normal.

Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3
HASIL UJI NORMALITAS
ONE-SAMPLE KOLMOGOROV-SMIRNOV TEST

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1,29896008
Most Extreme Differences	Absolute	0,104
	Positive	0,096
	Negative	-0,104
Kolmogorov- Smirnov Z		0,927
Asymp.Sig. (2-tailed)		0,357

Sumber : Data primer, diolah

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), model regresi baik tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk

mendeteksi ada atau tidak adanya multikolinieritas didalam suatu model regresi yang dapat dilakukan dengan menghitung nilai VIF dibawah 10 sehingga menunjukkan tidak adanya multikolinieritas.

Tabel 4
HASIL UJI MULTIKOLINERITAS
DENGAN VIF

No	Variabel	Nilai VIF	Keterangan
1	Kemudahan penggunaan yang dirasakan	1,449	Tidak adanya Multikorelasi
2	Keamanan	1,290	Tidak adanya Multikorelasi
3	Kepercayaan	1,187	Tidak adanya Multikorelasi

Sumber: Data primer, diolah

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya t-1 (sebelumnya) apabila

terjadi korelasi maka ada masalah dalam autokorelasi dan model regresi yang baik yaitu yang tidak ada gejala autokorelasi. Dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5
HASIL UJI AUTOKORELASI

Model	R	R Square	Adjusted R square	Std. error of the estimate	Durbin-watson
1	0,556	0,309	0,281	1,324	1,389

Sumber: Data primer, diolah

HASIL ANALISIS LINIER BERGANDA

Pada penelitian ini untuk analisis data statistik yang dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui kemudahan penggunaan yang dirasakan (X_1), Keamanan (X_2), kepercayaan dan

Penggunaan Internet banking (Y). Dalam analisis regresi linier berganda SPSS 21 dengan melihat Tabel *coefficient*^a. Berdasarkan Tabel dibawa menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut :

Tabel 6
HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sing	Correlations		
	B	Std. error				Beta	Zero-order	partial
(constant)	1,820	1,714		1,062	0,291			
TOT_KPYP	0,371	0,105	0,405	3,529	0,001	0,524	0,375	0,337
TOT_KMN	0,107	0,095	0,122	1,128	0,263	0,349	0,128	0,108
TOT_KPY	0,143	0,095	0,156	1,501	0,138	0,344	0,170	0,143

Sumber: Data primer, diolah

Dari Tabel 6 diatas persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$1. Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 1,820 + 0,371 X_1 + 0,107 X_2 + 0,143 X_3 + 1,714$$

2. Konstanta (α) = 1,820 menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dimana apabila seluruh variabel independen sama dengan nol

maka variabel dependen bernilai sebesar 1,820.

- $\beta_1 = 0,371$ menunjukkan apabila variabel KPYP (kemudahan penggunaan yang dirasakan) meningkat sebesar satu satuan skor maka variabel ADP (Adopsi internet banking) akan meningkat sebesar 0,371.
- $\beta_2 = 0,107$ menunjukkan bahwa variabel KMN (Keamanan) meningkat sebesar satu satuan skor maka variabel ADP (

Adopsi *internet banking*) akan meningkat sebesar 0,107.

5. $\beta_3 = 0,143$ menunjukkan bahwa variabel KPY (Kepercayaan) meningkat sebesar satu satuan skor maka variabel ADP (Adopsi *internet banking*) akan meningkat sebesar 0,143

6. Error (e) = 1,714 menunjukkan bahwa error meningkat sebesar satu satuan mengalami peningkatan pada variabel lain diluar variabel bebas 1,714.

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah kemudahan penggunaan yang dirasakan, keamanan dan kepercayaan bersama-sama berpengaruh terhadap Penggunaan Internet Banking BRI di Surabaya. Uji ini berpengaruh sig < 0,05

Tabel 7
HASIL UJI SIMULTAN (UJI F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	59.504	3	19.835	11.309	.000 ^b
Residual	133.296	76	1.754		
Total	192.800	79			

Sumber: Data primer, diolah

uji F terdapat F hitung sebesar 11,309 dengan nilai signifikan 0,000 nilai sig < 0,05 hal ini membuktikan bahwa H0 di tolak dan H1 diterima. Dari hasil output tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap

adopsi *internet banking* BRI di Surabaya.

Uji t

Uji t digunakan untuk membuktikan bahwa adanya pengaruh parsial antara kemudahan penggunaan yang dirasakan, keamanan dan kepercayaan nasabah terhadap adopsi internet banking BRI di Surabaya.

Tabel 8
HASIL UJI t

Model	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Std. Error	T Beta	Sig. Beta	
1 (Constant)	1,820	1,714		1,062	0,291
TOT_KPYD	0,371	0,105	0,405	3,529	0,001
TOT_KMN	0,107	0,95	0,122	1,128	0,263
TOT_KPY	0,143	0,95	0,156	1,501	0,138

Sumber: Data primer, diolah

Berdasarkan tabel 8 dapat dijelaskan bahwa variabel kemudahan penggunaan yang dirasakan signifikansi $0,001 \leq 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, diartikan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*. variabel keamanan signifikansi $0,263 \geq 0,05$ H_0 diterima dan H_1 di tolak dapat diartikan bahwa keamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking*. sedangkan untuk variabel kepercayaan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,138 hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansinya lebih besar dari pada nilai $\alpha = 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan tidak mempunyai menunjukkan nilai R^2 dalam penelitian ini sebesar 0,309 yang menjelaskan bahwa variabel kemudahan penggunaan yang dirasakan, keamanan dan kepercayaan dapat mempengaruhi adopsi internet banking sebesar 30,9% dan sisanya 69,1% di jelaskan oleh variabel lain diluar variabel peneliti.

Pembahasan

pengaruh yang signifikan terhadap adopsi *internet banking* BRI.

Koefisien Determinasi (R^2)

Mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. model dalam menerangkan variasi variabel independen. Menurut (Imam Ghozali, 2012:97) menjelaskan bahwa nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen

Berikut adalah uraian pembahasan dari masing-masing variabel tersebut

Pengaruh kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap adopsi *internet banking*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya. Penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Parkins dan Annan (2013) berpendapat bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh terhadap adopsi *internet banking*. Semakin tinggi kemudahan penggunaan yang dirasakan nasabah dalam mengadopsi *internet banking*, maka semakin tinggi nasabah yang akan mengadopsi *internet banking*. Hal tersebut didukung dengan pernyataan KPYD1 bahwa layanan *internet banking* BRI di Surabaya mudah digunakan, pernyataan KPYD2 interaksi *internet banking* mudah dimengerti, KPYD3 mudah bagi saya untuk mengingat bagaimana melakukan tugas dengan *internet banking*, KPYD4 bahwa merasa sangat mudah untuk mendapatkan *internet banking* untuk melakukan apa yang diinginkan. Pada sebagian besar responden menyatakan dalam pernyataan terbuka kuesioner bahwa mengadopsi *internet banking* dapat mempermudah pekerjaan, mempermudah pembayaran, mengecek saldo, transfer dapat meningkatkan kecepatan dalam bertransaksi, lebih hemat biaya dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut didukung oleh hasil tanggapan responden yang rata-rata berada dalam kategori setuju.

Responden setuju kemudahan penggunaan yang dirasakan mempengaruhi nasabah dalam mengadopsi *internet banking*.

Jika dilihat hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* maka bank harus mempertahankan layanan akses agar nasabah selalu merasakan kemudahan penggunaan perbankan secara online dengan menggunakan *internet banking*. Apabila tingkat kemudahan penggunaan yang dirasakan semakin tinggi maka akan semakin banyak nasabah yang mengadopsi *internet banking* BRI di Surabaya.

Pengaruh Keamanan Terhadap Adopsi *Internet Banking*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang tidak signifikan positif terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya sebesar $0,263 > 0,05$ yang berarti bahwa keamanan berpengaruh tidak signifikan positif dalam mengadopsi *internet banking* BRI di Surabaya. penelitian ini menghasilkan hasil yang tidak sama dari penelitian terdahulu oleh Parkins dan Annan (2013) yang menyatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap adopsi *internet banking*.

Hasil tersebut didukung dengan pernyataan KMN1 bahwa keamanan *internet banking* penting bagi saya, KMN2 bahwa nama pengguna dan kata sandi penting bagi saya, KMN3

tidak menyimpan ID login dan kata sandi *internet banking* di komputer, KMN4 mengetahui bahwa *internet banking* memiliki kemampuan untuk mengoreksi transaksi yang keliru. Pada sebagian besar responden menyatakan dalam pernyataan terbuka kuesioner bahwa mengadopsi *internet banking* aman untuk digunakan, dan identitas nasabah dijaga kerahasiaannya. Jika dilihat dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya dikarenakan nasabah belum merasakan adanya kegagalan dalam melakukan transaksi menggunakan *internet banking* bank BRI di Surabaya.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Adopsi *Internet Banking*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang tidak signifikan yaitu $0,138 > 0,05$. Penelitian ini menghasilkan hasil yang tidak sama dari penelitian terdahulu oleh Parkins dan Annan (2013) bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap adopsi *internet banking*. Sedangkan penelitian saat ini kepercayaan berpengaruh tidak signifikan positif terhadap adopsi *internet banking*.

Hasil tersebut didukung pernyataan dalam kuesioner KPY1 bahwa transaksi melalui *internet banking* aman, KPY2 bahwa percaya pembayaran yang dilakukan melalui *internet banking* aman, KPY3 bahwa

informasi pribadi di *internet banking* akan di rahasiakan. Pada sebagian besar responden menyatakan dalam pernyataan terbuka kuesioner bahwa identitas nasabah akan dijaga kerahasiaannya, percaya bahwa bertransaksi menggunakan *internet banking* akan aman. Jika dilihat dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya dikarenakan nasabah belum merasakan adanya kegagalan dalam melakukan transaksi menggunakan *internet banking* bank BRI di Surabaya.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Adopsi *Internet Banking*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang tidak signifikan yaitu $0,138 > 0,05$. Penelitian ini menghasilkan hasil yang tidak sama dari penelitian terdahulu oleh Parkins dan Annan (2013) bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap adopsi *internet banking*. Sedangkan penelitian saat ini kepercayaan berpengaruh tidak signifikan positif terhadap adopsi *internet banking*.

Hasil tersebut didukung pernyataan dalam kuesioner KPY1 bahwa transaksi melalui *internet banking* aman, KPY2 bahwa percaya pembayaran yang dilakukan melalui *internet banking* aman, KPY3 bahwa informasi pribadi di *internet banking* akan di rahasiakan. Pada sebagian

besar responden menyatakan dalam pernyataan terbuka kuesioner bahwa identitas nasabah akan dijaga kerahasiaannya, percaya bahwa bertransaksi menggunakan *internet banking* akan aman. Jika dilihat dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya dikarenakan nasabah belum merasakan adanya kegagalan dalam melakukan transaksi menggunakan *internet banking* bank BRI di Surabaya.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis dan pembahasan yang sudah dilakukan deskriptif dan dengan menggunakan statistik dengan SPSS 21, pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya, artinya semakin mudah penggunaan yang dirasakan nasabah maka semakin besar keinginan untuk mengadopsi *internet banking* BRI di Surabaya. Apabila nasabah menganggap bahwa layanan *internet banking* mudah di gunakan, aman, meningkatkan kecepatan dalam bertransaksi, mempermudah pembayaran maka kemudahan penggunaan yang dirasakan akan terus meningkat saat mengadopsi *internet banking* BRI.

2. Keamanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya. Keamanan tidak selalu mendorong nasabah untuk semakin mengadopsi *internet banking*.
3. Kepercayaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya. Kepercayaan tidak selalu mendorong nasabah untuk selalu mengadopsi *internet banking*.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan pada penelitian ini. Beberapa keterbatasan tersebut diantaranya adalah :

1. Tidak semua responden bersedia untuk mengisi kuesioner, kebanyakan responden menjawab pernyataan terbuka pada kuesioner dengan sigkat.
2. Kebanyakan responden tidak memiliki waktu banyak untuk bisa mengisi kuesioner karena terburu-buru untuk beraktivitas yang lainnya.
3. Adanya keterbatasan peneliti terhadap kuesioner dengan jawaban yang diberikan oleh responden tidak sesuai instruksi yang disampaikan pada kuesioner.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran untuk dapat digunakan sebagai bahan

pertimbangan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Bagi Bank BRI di Surabaya

Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel (KMN1) keamanan pada item pernyataan yang menyatakan bahwa “keamanan *internet banking* penting bagi saya” yang memiliki nilai rata-rata jawaban yang setuju yang paling terendah menduduki peringkat terbawah diantara item pernyataan yang lainnya. Maka BRI di Surabaya disarankan untuk memberikan fasilitas keamanan yang lebih baik lagi, Pencatatan setiap kegiatan aktifitas perbankan nasabah tetapi hanya dapat di akses dari nasabah dan pihak bank saja. Memberikan informasi yang berkaitan dengan berita-berita yang tidak benar yang disebarakan melalui SMS yang mempengaruhi pentingnya keamanan bagi nasabah dalam bertransaksi menggunakan *internet banking* BRI di Surabaya.

Berdasarkan item pernyataan kepercayaan yang menyatakan bahwa “percaya informasi pribadi akan di rahasiakan” menduduki peringkat terbawah di antara item pernyataan lainnya. Maka bank BRI di sarankan untuk lebih menjaga privasi nasabah agar terhindar dari penyalahgunaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel bebas seperti Privasi, Umpan balik nasabah yang ada

pada penelitian Hussein Ahmad Alwan dan Abdelhalim Issa Al-zubi (2016) agar menghasilkan penelitian yang bervariasi dan lebih baik lagi.

DAFTAR RUJUKAN

Andi Supangat 2007. *Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Chan, S.C., dan Lu, M.T. 2004. Understanding internet banking adoption and User behavior: a hong kong perspective. *Journal of global information Management*, 12(3),21-43.

Hery Nuryanto. 2012. *Sejarah Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta Timur: PT. Balai Pustaka/Persero.

Hussein dan Abdelhalim 2016. Determinants Of Internet Banking Adoption Among Customer of Commercial Banks: An Empirical Study in the Jordanian Banking Sector. *International Journal of Bussiness and Manajement*. Vol 11, No 3.Pp 95-104

Imam Gozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro

- Jogiyanto.H.M. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta Andi OFFSET
- Kusuma dan Susilowati 2007, *pengadopsian internet banking*. Jogjakarta Kencana Prenada Media Group
- Mohaddeseh Kamyab and Narges Delafrooz January 2016, Investigating the Effect of Personality Traits, Subjective Norms and Perceptions of Customers on using Internet Banking Indian. *Journal of Science and Technology*, Vol 9(1), IPL0309, 10.17485/ijst/2016/v9i1/73400
- Mahardika Aditya Widjana dan Basuki Rahmad. 2011. Factors Determining Acceptance Level Of Internet Banking Implementation. *Journal Of Economic, Business And Accountancy Ventura*. Vol. 14 No. 2.Pp 161-174
- Maryam Sohrabi, Julie Yew Mei Yee and Robert Jeyakumar Natan 2013, Critical Success Factors for the Adoption of e-Banking in Malaysia internasional ara. *journal of e-tehnology vol 3. No 2 june 2013*.
- Perkins, Ed-Zilla Daniel and Annan, Jonathan Factors affecting the Adoption of Online Banking in Ghana: Implications for Bank Managers” *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*. Vol 6. No. 3. Pp 94-108.
- Suharso, Puguh 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian pedidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono 2013. *Metode Penelitian Manajemen. Pendekatan: Kuantitatif Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research) dan Penelitian Evaluasi*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sarwono 2006. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet : Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Top Brand Award 2017. *Peringkat Top Brand Award Kategori Internet Banking di Indonesia*.
- www.statistikian.com/2013/01/uji-normalitas.html/amp
- <http://blog.bersiap.com/informasi/pe-ngertian-keamanan-sistem-informasi>