

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP PENGGUNAAN
INTERNET BANKING BRI
DI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

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



Oleh :

ZUMROTUS SHOLIKAH
2013210469

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

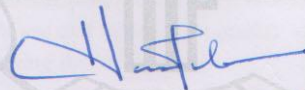
PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Zumrotus Sholikah
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 20 Mei 1995
NIM : 2013210469
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Kosentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing

Tanggal: 23-2-2018



Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Tanggal: 23 - 2 - 2018



Dr. Muazaroh, SE., M.T

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP PENGGUNAAN
INTERNET BANKING BRI
DI SURABAYA**

Zumrotus Sholikhah

STIE Perbanas Surabaya

Email : Zumrotusizum@gmail.com

Jalan Raya Rungkut Tengah No 10 Surabaya

Nadjib

STIE Perbanas Surabaya

Email : Nadjib_usman@perbanas.ac.id

Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Internet banking is the benefit of information technology as a medium in order to perform online banking transactions. This study was conducted to determine the effect of perceived benefit, security, perceived ease of use and information quality the use of internet banking BRI in Surabaya. This research uses purposive sampling method with 84 samples. Data collection techniques using questionnaires. The result of this research indicates that security has no significant positive effect on internet banking usage, while the perceived of benefit, perceived ease of use and information quality a significant positive effect on the use of internet banking BRI in Surabaya.

Keywords: perceived of benefits, security, perceived of ease use, information quality, internet banking

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi internet saat ini juga sudah diadopsi oleh dunia perbankan, yaitu banyaknya perusahaan dan perbankan yang mengaplikasikan dan mengembangkan pelayanan mereka dengan menawarkan jasa internet banking, karena media internet adalah suatu aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk

melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun, dengan adanya kemudahan layanan *Internet Banking* nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor Bank BRI..

Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada memanfaatkan informasi yang dapat diakses melalui media ini, melainkan juga dapat digunakan untuk sarana dalam melakukan transaksi perbankan. Seperti bank di Indonesia yang mulai

memasuki dunia yaitu internet banking atau yang lebih dikenal dengan layanan *Internet Banking*, yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media internet. Internet Banking pada dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perbankan antara pihak bank dengan nasabah yang menggunakan media internet. *Internet Banking* mulai menjadi primadona di kalangan nasabah bank setelah ATM dan phone banking. Kemudahan dalam bertransaksi dengan fitur yang lengkap tanpa harus keluar rumah, ini adalah salah satu hal yang memiliki kelebihan internet banking yang tidak dapat ditandingi oleh teknologi e-banking lainnya.

Seiring perkembangan teknologi informasi, layanan *Internet Banking* sudah menjadi bagian dari gaya hidup modern yang mengiringi aktivitas harian. Dibalik segala kemudahan diberikan, sebenarnya ada resiko yang kadang sering dilupakan atau kurang peduli atas ancaman tersebut. Keamanan internet banking memfokuskan pada informasi yang disediakan layanan internet banking akurat, informasi pribadi terjaga nasabah terjaga kerahasiaanya, setiap transaksi yang dilakukan selalu aman, sehingga kemajuan teknologi tersebut mampu meningkatkan keamanan layanan *Internet Banking*.

Persepsi manfaat merupakan yang perlu diperhatikan oleh para nasabah dalam menggunakan layanan perbankan yaitu *Internet Banking*. Sebuah layanan yang mampu memberikan manfaat pada nasabah pasti akan diterima dengan baik,

semakin nasabah merasa *Internet Banking* bermanfaat maka akan sering digunakan. Menurut Jogiyanto, 2007:114 persepsi manfaat merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Selain persepsi manfaat, kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang diperhatikan nasabah dalam penggunaan *Internet Banking*.

Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Jogiyanto,2007:115). Pembentukan sikap akan mempengaruhi akan intense perilaku konsumen dalam menggunakan *Internet Banking*.

Nasabah yang telah merasa nyaman, percaya, mampu dan merasa puas terhadap layanan *Internet Banking* akan terus menggunakannya dalam kegiatan sehari-hari. Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan *Internet Banking* sudah menjadi bagian dari gaya hidup modern yang mengiringi aktivitas harian. Dibalik segala kemudahan diberikan, sebenarnya ada resiko yang kadang sering dilupakan atau kurang peduli atas ancaman tersebut. Keamanan internet banking memfokuskan pada informasi yang disediakan layanan internet banking akurat, informasi pribadi terjaga nasabah terjaga kerahasiaanya, setiap transaksi yang dilakukan selalu aman, sehingga kemajuan teknologi tersebut mampu

meningkatkan keamanan layanan *Internet Banking*.

Kualitas informasi dalam menggunakan internet banking dirasakan para nasabah sangat bermanfaat karena dapat memudahkan untuk melakukan transaksi melalui layanan internet banking. Menurut Tata Sutabri (2005:35-36) pada buku Sistem Informasi Manajemen, kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal yaitu, informasi yang harus akurat, tepat waktu dan relevan. Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, akurat bahwa informasi harus jelas. Kemudian tepat waktu Informasi yang datang kepada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan suatu landasan dalam mengambil sebuah keputusan dimana bila pengambilan keputusan yang relevan berarti mempunyai informasi yang manfaat bagi para nasabah.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Penggunaan Internet Banking

Bank menyediakan layanan Internet Banking untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan alternative media untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia dikantor cabang dan ATM. Dengan Internet Banking nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk mengantri dikantor-kantor bank atau ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui

handphone (Irwan dan Sari, 2014). Internet Banking adalah kegiatan yang melakukan transaksi, pembayaran dan lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. *Internet banking* sebagai salah satu bentuk aplikasi sistem juga dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas penggunaannya. Oleh karena itu, penggunaan *Internet 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*.

Persepsi Manfaat

Persepsi manfaat yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto, 2007:114). Manfaat dalam menggunakan *Internet Banking* merupakan manfaat yang diperoleh nasabah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Dalam suatu teknologi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat memberikan nilai yang lebih dan dapat memenuhi segala keinginan yang akan dicapai oleh para penggunaannya.

Keamanan

Keamanan Internet Banking yaitu keamanan yang memfokuskan pada informasi yang telah disediakan layanan internet banking akurat, informasi bagi nasabah terjaga kerahasiannya dan setiap transaksi yang dilakukan aman, sehingga kemajuan teknologi tersebut mampu meningkatkan keamanan layanan. Keamanan dan privasi merupakan

salah satu faktor penting yang mendorong minat nasabah untuk menggunakan layanan internet banking

Persepsi Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dengan demikian apabila individu atau masyarakat percaya bahwa sebuah sistem informasi akan mudah untuk digunakan dan tidak akan mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi tersebut maka secara otomatis masyarakat tersebut menggunakan sistem informasi dan sebaliknya (Jogiyanto, 2007:115).

Kualitas Informasi

Menurut Tata Sutabri (2005:35-36), kualitas informasi bergantung pada 3 (tiga) hal yang sangat domain yaitu: (1) Informasi harus akurat, sebuah informasi harus akurat karena dari sumber informasi hingga penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut. (2) Informasi harus tepat waktu, informasi yang dihasilkan dari suatu proses pengolahan data, datangnya tidak boleh terlambat (using). (3) Informasi harus relevan, informasi dikatakan berkualitas jika relevan bagi pemakainya. Hal ini berarti bahwa informasi tersebut harus bermanfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di Surabaya

Persepsi Manfaat merupakan suatu kepercayaan nasabah BRI Surabaya tentang proses pengambilan keputusan untuk menggunakan *Internet Banking* BRI. Apabila nasabah percaya bahwa *Internet Banking* BRI akan berguna bagi dirinya maka nasabah akan menggunakannya, sedangkan sebaliknya apabila *Internet Banking* BRI tersebut tidak berguna bagi dirinya maka orang tersebut tidak akan menggunakannya. Menurut Jogiyanto (2007:114) Persepsi Manfaat atau *Perceived usefulness* adalah sejauh mana nasabah BRI Surabaya percaya bahwa menggunakan *Internet Banking* BRI akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya.

Pengaruh Keamanan terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di Surabaya

Aspek keamanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan BRI untuk meningkatkan mutu layanan *Internet Banking* BRI nya karena data nasabah dan transaksi yang dilakukan nasabah bersifat sangat rahasia. Menurut Hussein Ahmad Alwan & Abdelhalim Issa Al-Zu'bi(2016) diketahui bahwa keamanan dan privasi merupakan dua dimensi penting yang dapat mempengaruhi nasabah menggunakan *Internet Banking*. Keamanan merupakan penentu penting bagi perbankan, keamanan mengacu pada kepercayaan apakah dapat terjaga dengan baik atau tidak, keamanan yang dirasakan oleh

nasabah BRI Surabaya dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap adopsi *Internet Banking* BRI Surabaya.

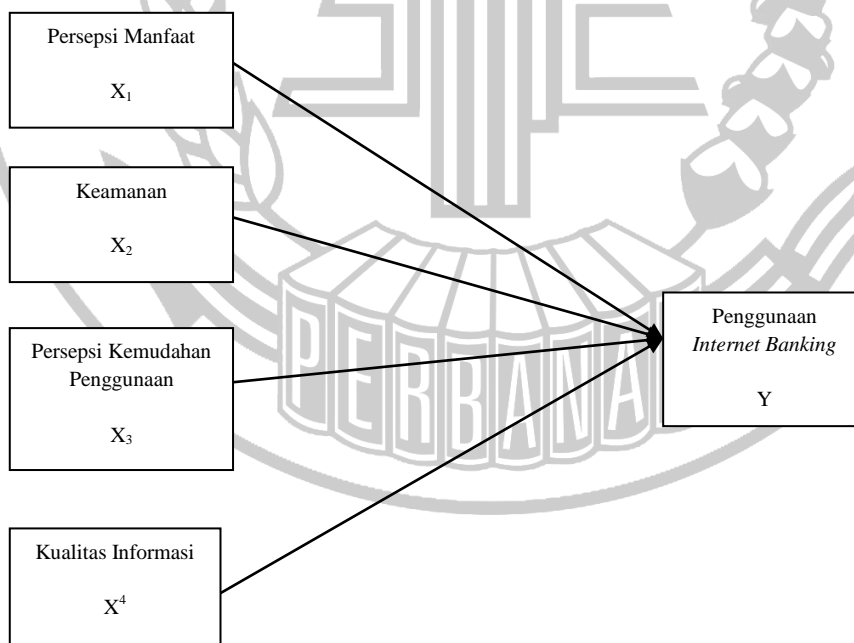
Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di Surabaya

Persepsi kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) yaitu keyakinan nasabah BRI Surabaya menggunakan *Internet Banking* BRI tidak membutuhkan atau melibatkan usaha yang besar pada saat digunakan. Kemudahan Penggunaan ini merupakan suatu keyakinan nasabah *Internet Banking* BRI Surabaya tentang proses pengambilan keputusan. Jika nasabah merasa yakin bahwa *Internet Banking* BRI mudah digunakan maka nasabah akan

menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya jika nasabah tidak merasa yakin bahwa sistem tidak mudah digunakan maka nasabah tersebut tidak akan menggunakannya.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di Surabaya

Kualitas Informasi dalam menggunakan internet banking dirasakan nasabah sangat bermanfaat karena dapat memudahkan dalam bertransaksi. Kualitas informasi tergantung pada tiga hal yaitu informasi yang harus tepat waktu, akurat dan relevan. Pembaharuan website internet banking sesuai dengan perkembangan waktu dan kebutuhan dan web internet banking menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.



Sumber: Jayasiri N.K, *et al* (2015), M. Mohamed Shiraj (2015), Hussein Ahmad *et al* (2016)

Gambar 1

Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pemikiran penelitian diatas maka hipotesis dari rumusan masalah yang diteliti adalah

H₁ : Persepsi Manfaat berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *Internet Banking* pada bank BRI di Surabaya.

H₂ : Keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *Internet Banking* pada bank BRI di Surabaya.

H₃ : Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *Internet Banking* bank BRI di Surabaya.

H₄ : Kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *Internet Banking* pada bank BRI di Surabaya.

H₅ : Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *Internet Banking* pada bank BRI di Surabaya.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas informasi terhadap penggunaan *internet banking* BRI di Surabaya. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan

kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2015:142). Jika dilihat dari tujuannya penelitian ini adalah penelitian kausal, karena penelitian ini menjelaskan tentang sebab akibat dalam bentuk pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis. Data yang didapat dari kuesioner sudah dibagikan kepada nasabah yang menggunakan *Internet Banking* BRI. Menurut jenis sumber data yang diambil dari nasabah pengguna *Internet Banking* di Surabaya, penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan (M Burhan, 2013:129).

Pengukuran variabel

Penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala yang didasarkan pada jumlah sikap responden dalam merespon pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator dalam suatu variabel yang sedang diukur (Sugiyono,2015:93-94). Penelitian ini diukur berdasarkan responden nasabah dalam kuesioner, skala pengukurannya ada lima tingkatan pilihan jawaban yang akan digunakan untuk nilai variabel dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Skor 1 dengan jawaban (sangat tidak setuju)
2. Skor 2 dengan jawaban (tidak setuju)
3. Skor 3 dengan jawaban (ragu)
4. Skor 4 dengan jawaban (setuju)

5. Skor 5 dengan jawaban (sangat setuju)

Dalam penentuan intervalnya menggunakan rumus interval sebagai berikut

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{5} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Tabel 1
INTERVAL KELAS

Interval	Kategori	Skor
$4,20 < a \leq 5,00$	Sangat Setuju	5
$3,40 < a \leq 4,20$	Setuju	4
$2,60 < a \leq 3,40$	Ragu-ragu	3
$1,80 < a \leq 2,60$	Tidak setuju	2
$1,00 < a \leq 1,80$	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Imam Ghozali, 2012

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Persepsi Manfaat (PM)

Persepsi manfaat merupakan pendapat responden bahwa *internet banking* yang digunakan mempunyai nilai yang bermanfaat yang akan meningkatkan layanan *internet banking*. Menurut M Mohamed Shiraj (2015) Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi manfaat terhadap penggunaan *Internet Banking* yaitu: (1) *Internet banking* meningkatkan kinerja layanan perbankan. (2) *Internet banking* sangat bermanfaat bagi nasabah. (3) *Internet banking* membantu komunikasi nasabah dengan bank

Keamanan (K)

Keamanan dalam menggunakan *internet banking* adalah rasa aman dan nyaman bagi nasabah ketika menggunakan *internet banking* dan tidak menimbulkan risiko dan menjamin keamanannya. Menurut Jayasiri N.K, *et al* (2015) dan

Hussein Ahmad, *et al* (2016) item-item keamanan tentang *Internet Banking* antara lain : (1) Nasabah merasa aman dalam menggunakan *internet banking*. (2) Bank menjamin keamanan informasi pribadi nasabah. (3) Terdapat perangkat keamanan dalam penggunaan *Internet Banking*

Persepsi Kemudahan Penggunaan (PKP)

Persepsi kemudahan sebagai tingkat keyakinan seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Menurut Jayasiri N.K, *et al* (2015) Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *Internet Banking* adalah: (1) *Internet Banking* mudah dipelajari. (2) Menggunakan *Internet Banking* memudahkan dalam bertransaksi. (3) Percaya bahwa menggunakan *Internet Banking* mudah. (4) *Internet Banking* fleksibel dalam penggunaan.

Kualitas Informasi (KI)

Kualitas informasi mrngukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*). Menurut Jayasiri N.K, *et al* (2015) Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi terhadap penggunaan *Internet Banking* adalah : (1) Informasi *internet banking* yang disediakan Bank BRI akurat. (2) Pembaharuan website *internet banking* Bank BRI sesuai dengan perkembangan waktu dan kebutuhan. (3) Web *internet banking* Bank BRI menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah. (4) Informasi yang disediakan Bank BRI sangat bermanfaat.

Penggunaan *Internet Banking* (PIB)

Pendapat nasabah tentang sesuatu yang pribadi dan berhubungan dengan sikap, individu yang berminat terhadap menggunakan *Internet Banking*. Menurut M. Mohamed Shiraj (2015) indikator yang digunakan untuk mengukur penggunaan *Internet Banking* adalah: (1) Nasabah mudah dalam menggunakan layanan *internet banking* Bank BRI. (2) Nasabah merasa puas dengan layanan *internet banking* Bank BRI. (3) Nasabah merasa nyaman saat menggunakan *internet banking*.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2015:80). Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai populasi adalah semua nasabah Bank BRI di Surabaya yang menggunakan *Internet Banking*. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono,2015:81). Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI di Surabaya yang menggunakan *Internet Banking* jumlah sampel yang ditentukan 84 responden.

Faktor yang akan dipertimbangkan dalam menentukan sampel yaitu dengan menggunakan teknik sampling yaitu merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono,2015:81). Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *non probability sampling* dengan model pengambilan secara *purposive sampling*. *Non Probability Sampling* merupakan teknik yang dilakukan dengan tidak member kesempatan serta peluang untuk populasi yang dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2015:84). *Judgement Sampling* merupakan jenis *non probability sampling* yang akan digunakan untuk menentukan sampel. Dengan kriteria sebagai berikut : (1) Nasabah pengguna *Internet Banking* BRI di Surabaya. (2) Lokasi tempat tinggal di Surabaya. (3) Usia minimal 19 tahun.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek

yang diteliti, baik dari objek individual maupun dari suatu instansi yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari pengguna (Andi Supangat 2007:2).

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian menggunakan teknik kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana responden mengisi pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2015:142). Setiap responden diberikan pertanyaan kemudian diminta untuk memberikan penilaian atas pertanyaan yang diajukan, dengan pilihan jawaban yang disediakan.

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.

ANALISIS DATA 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 62% sedangkan laki-laki yang menggunakan internet banking BRI memiliki presentase sebesar 38%. 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 19-25 tahun dengan jumlah presentase 86% atau 72 orang. Sedangkan pada presentase yang lainnya memiliki usia >25-35 tahun mempunyai jumlah presentase sebesar 13% atau 11 orang. Presentase terendah terdapat pada usia >35-45 tahun atau 1 orang, usia >45-55 tahun dengan presentase 0% dan usia >55 tahun 0%. Karakteristik berdasarkan pendidikan dengan jumlah terbanyak terdapat pada pendidikan S1 yang memiliki rata-rata presentase 52% atau 44 orang. Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang lainnya berada pada pendidikan SLTA yang memiliki presentase 44% atau 37 orang. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan dengan jumlah terkecil berada pada pendidikan Diploma dengan presentase 3% atau 3 orang dan pendidikan S2 dengan presentase 0%. Karakteristik pengguna internet banking berdasarkan pekerjaan dengan jumlah terbanyak berada pada pekerjaan pegawai swasta dengan jumlah presentase 67% atau

56 orang. Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang lainnya berada pada Pel/Mahasiswa dengan presentase 31% atau 26 orang. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dengan jumlah terkecil berada pada pekerjaan wiraswasta dengan presentase 2% atau 2 orang dan pekerjaan pegawai negeri dengan presentase 0%. Karakteristik jumlah responden yang paling tinggi telah lama menggunakan internet banking BRI selama 1-3 tahun terakhir dengan presentase 42% atau 35 orang dan >3tahun terakhir dengan presentase 40% atau 34 orang. Sedangkan lama menggunakan internet banking BRI terendah yaitu

3-6 bulan terakhir dengan jumlah presentase 5% atau 4 orang. Responden pengguna internet banking lama menggunakan lainnya adalah 7-11 bulan terakhir dengan jumlah presentase 13% atau 11 orang. seberapa sering responden yang melakukan transaksi internet banking selama 3 kali sebulan dengan presentase sebesar 43% atau 36 orang. Sedangkan responden yang seberapa sering melakukan transaksi terendah yaitu selama >3 kali sebulan dengan presentase 25% atau 21 orang. Responden seberapa sering melakukan transaksi lainnya yaitu selama 2 kali sebulan dengan presentase 32% atau 27 orang.

Tabel 2
Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Perempuan	52	62 %
	Laki-laki	32	38 %
Usia	19-25 tahun	72	86 %
	>25-35 tahun	11	13 %
	>35-45 tahun	1	1 %
	>45-55 tahun	0	0 %
	>55 tahun	0	0 %
Pendidikan	SLTA	37	44 %
	Diploma	3	4 %
	S1	44	52 %
	S2	0	0 %
Pekerjaan	Pel/Mahasiswa	26	31 %
	Pegawai Swasta	56	67 %
	Wiraswasta	2	2 %
	Pegawai Negeri	0	0 %
Lama Menggunakan	3-6 bulan terakhir	4	5 %
	7-11 bulan terakhir	11	13 %
	1-3 tahun terakhir	35	42 %
	>3 tahun terakhir	34	40 %
Transaksi	2 kali sebulan	27	32 %
	3 kali sebulan	36	43 %
	>3 kali sebulan	21	25 %

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Uji normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal apabila memiliki nilai signifikan $>0,05$. Dalam pengujian hipotesis untuk uji normalitas terdapat kriteria sebagai berikut

H0: Residual regresi berdistribusi normal

H1: Residual berdistribusi tidak normal

Uji normalitas bahwa nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,779, nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yaitu $0,779 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atas data berdistribusi secara normal. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut :

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

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.11871282
Most Extreme Differences	Absolute	0,072
	Positive	0,041
	Negative	-0,072
Kolmogorov- Smirnov Z		0,059
Asymp.Sig. (2-tailed)		0,779

Uji Multikolonieritas

Digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), model regresi baik tidak terjadi korelasi antar variabel independen, jika variabel independen saling berkorelasi, maka antar variabel-variabel tidak orthogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidak adanya multikorelasi

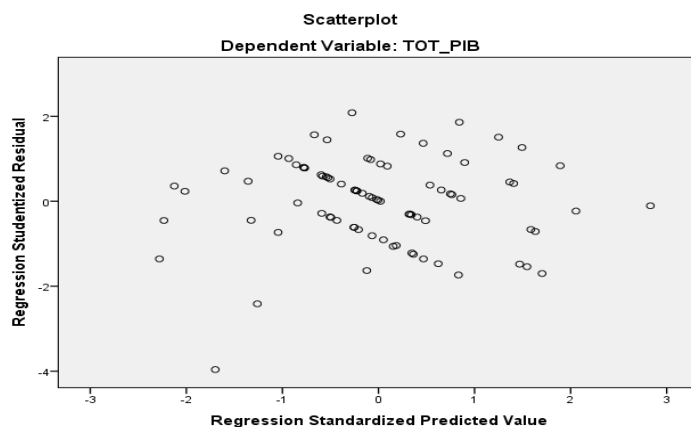
didalam suatu model regresi yang dapat dilakukan dengan menghitung nilai VIF dibawah 10 sehingga menunjukkan tidak adanya multikorelasi. Berdasarkan Tabel 4 nilai VIF menunjukkan bahwa semua variabel bebas tidak terjadi multikorelasi

Tabel 4
HASIL UJI MULTIKOLINERITAS
DENGAN VIF

No	Variabel	Nilai VIF	Keterangan
1	Persepsi Manfaat	1.074	Tidak adanya Multikorelasi
2	Keamanan	1.197	Tidak adanya Multikorelasi
3	Persepsi Kemudahan Penggunaan	1.088	Tidak adanya Multikorelasi
4	Kualitas Informasi	1.195	Tidak adanya Multikorelasi

Uji Heteroskedastisitas
Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain.

Untuk mendeteksi model regresi adalah jika variabel bebas lebih kecil dari 0,05 mempengaruhi variabel terikat, maka terjadi heteroskedastisitas. Dapat dilihat pada Gambar 3:



Berdasarkan Gambar 2 menunjukkan bahwa gambar tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar artinya gambar tersebut menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas.

HASIL ANALISIS LINIER BERGANDA

Pada penelitian ini untuk analisis data statistik yang dilakukan dengan

menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui Persepsi Manfaat (X_1), Keamanan (X_2), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_3), Kualitas Informasi (X_4) dan Penggunaan Internet banking (Y). Dalam analisis regresi linier berganda SPSS 20 dengan melihat Tabel *coefficient*^a. Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut :

Tabel 5
HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Variabel	Nilai β
Persepsi Manfaat	0,582
Keamanan	0,147
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,277
Kualitas Informasi	0,243
A	-5,324
E	1,985

Dari Tabel 5 diatas persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

1. $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$
 $Y = -5,324 + 0,582 X_1 + 0,147 X_2 + 0,277 X_3 + 0,243 X_4 + 1,985$
2. Konstanta (α) = -5,324
 Menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu apabila seluruh variabel independen sama dengan nol maka variabel dependen bernilai sebesar -5,324
3. $\beta_1 = 0,582$ Menunjukkan apabila variabel PM (Persepsi Manfaat) meningkat sebesar satu satuan skor, maka variabel PIB (Penggunaan Internet banking) akan meningkat sebesar 0,582.
4. $\beta_2 = 0,147$ Menunjukkan bahwa variabel K (Keamanan) meningkat sebesar satu satuan skor, maka variabel PIB (Penggunaan Internet Banking) akan meningkat pula sebesar 0,147.
5. $\beta_3 = 0,277$ Menunjukkan bahwa apabila variabel PKP (Persepsi Kemudahan

Penggunaan) meningkat sebesar satu satuan skor, maka variabel PIB (Penggunaan Internet Banking) akan mengalami peningkatan sebesar 0,277.

6. $\beta_4 = 0,243$ Menunjukkan bahwa apabila variabel KI (Kualitas Informasi) meningkat sebesar satu satuan skor maka, variabel PIB (Penggunaan Internet Banking) akan mengalami peningkatan pula sebesar 0,243.
7. Error (e) = 1,985. Menunjukkan bahwa error meningkat sebesar satu-satuan maka mengalami peningkatan pada variabel lain diluar variabel bebas sebesar 1,985.

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Informasi bersama-sama berpengaruh terhadap Penggunaan Internet Banking BRI di Surabaya. Uji ini berpengaruh signifikan $< 0,05$

Tabel 6
HASIL UJI SIMULTAN (UJI F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	R	R square
1 regression	102,076	4	25,519	19,408	0,000	0,704	0,496
Residual	103,876	79	13,315				
Total	205,952	83					

Berdasarkan Tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa dari uji ANOVA atau uji F terdapat F hitung sebesar 19,408 dengan nilai signifikansi 0,000 nilai sig <0,05 hal ini membuktikan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima. Dari hasil output tersebut dapat disimpulkan bahwa Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan positif terhadap

Penggunaan Internet banking BRI di Surabaya.

Uji t

Uji t digunakan untuk membuktikan bahwa adanya pengaruh parsial antara Persepsi manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Internet Banking BRI di Surabaya.

Tabel 7
HASIL UJI t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	-5,324	1,985		-2,682	0,009
TOT_PM	0,582	0,115	0,418	5,043	0,000
TOT_K	0,147	0,087	0,147	1,685	0,096
TOT_PKP	0,277	0,084	0,274	3,285	0,002
TOT_KI	0,324	0,084	0,252	2,890	0,005

Berdasarkan Tabel 7 terlihat dari hasil uji t variabel persepsi manfaat dengan angka signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) sehingga H₀ ditolak dan H₁ diterima diartikan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan internet banking. Variabel keamanan dengan angka

signifikansi sebesar 0,096 (>0,05) sehingga H₀ diterima dan H₁ ditolak dapat diartikan bahwa keamanan berpengaruh tidak signifikan positif terhadap penggunaan internet banking. Untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan dengan signifikansi sebesar 0,002 (<0,05) sehingga H₀ ditolak dan H₁ diterima

dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan internet banking. Variabel kualitas informasi dengan angka signifikansi signifikansi 0,005 (<0,05) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima dapat diartikan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan internet banking.

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

Tabel 8
UJI R^2
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,704 ^a	0,496	0,470	1,147

Berdasarkan Tabel 8 nilai R^2 dalam penelitian ini sebesar 0,496 yang menjelaskan bahwa variabel persepsi manfaat, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas informasi dapat mempengaruhi penggunaan internet banking sebesar 49,6% dan sisanya sebesar 50,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel peneliti.

Pembahasan

Berikut adalah uraian pembahasan dari masing-masing variabel tersebut

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di Surabaya

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan dari hasil uji t dengan

angka signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ bahwa persepsi manfaat terhadap penggunaan internet banking BRI di Surabaya berpengaruh signifikan positif. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan nasabah atau semakin bermanfaat penggunaan tersebut bagi nasabah dalam bertransaksi menggunakan internet banking. Sebagian besar responden dalam penelitian ini merasa bahwa ketika bertransaksi menggunakan internet banking BRI dapat membantu menyelesaikan transaksinya lebih cepat. Nasabah yang bertransaksi menggunakan internet banking BRI merasa layanan ini dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya sehingga memberi

dampak yaitu akan meningkatkan keinginannya untuk menggunakan internet banking terus menerus. Kemudian dapat dilihat pada Tabel 4.2 mengenai karakteristik responden berdasarkan usia yang menjelaskan bahwa responden yang berusia 19-25 tahun berjumlah 72 orang (86%) memiliki posisi pertama, maka dapat disimpulkan bahwa dari usia tersebut rata-rata responden adalah pelajar/mahasiswa yang sering menggunakan *Internet Banking* karena penggunaannya yang sangat mudah dan sesuai dengan keinginan responden karena sudah tidak perlu ke Atm dan ke Bank. Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu Jayasiri N K, Gunawarada K D, dan Dharmasada P (2015) yang mengemukakan bahwa penggunaan internet banking dipengaruhi oleh persepsi manfaat, dimana penelitian terdahulu tersebut pengaruh dari persepsi manfaat adalah positif sehingga sama dengan hasil dipenelitian saat ini yaitu persepsi manfaat berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan internet banking.

Pengaruh Keamanan terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di Surabaya

Dalam penelitian ini dapat simpulkan bahwa variabel Keamanan dengan angka signifikansi sebesar $0,096 > 0,05$ mempunyai pengaruh tidak signifikan positif karena variabel keamanan tidak berkontribusi terhadap penggunaan internet banking sehingga semakin tinggi keamanan internet banking ternyata tidak menaikkan nilai penggunaan internet banking dan dengan pendapat beberapa responden

melalui kuesioner. Hasil ini berbeda dengan penelitian terdahulu yaitu Jayasiri, N. K. ,Gunawaradana K. D. , dan Dharmadasa P. (2015) yang mengemukakan bahwa penggunaan *internet banking* secara positif dipengaruhi oleh keamanan. Sama halnya dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hussein Ahmad Alwan dan AbdelhalimIssa Al-Zu'bi (2016) yang menjelaskan bahwa niat individu untuk mengadopsi internet banking secara signifikan dipengaruhi oleh pengaruh privasi yang dirasakan dan keamanannya

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di Surabaya

Dalam penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil uji t Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan angka signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ mempunyai pengaruh yang signifikan positif hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan oleh para nasabah atau semakin mudah nasabah dalam menggunakan internet banking BRI tersebut maka akan semakin tinggi dan sering pula penggunaan internet banking BRI oleh nasabah. Dimana hal ini mengindikasi bahwa ketika seseorang sudah merasa mudah dalam menggunakan suatu produk maka intensitasnya penggunaannya akan meningkat. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden sudah merasa mudah dalam mempelajari penggunaan internet banking BRI. Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu Hussein Ahmad Alwan dan Abdelhalimissa Al-zu'bi (2016) yang mengemukakan bahwa penggunaan

internet banking secara signifikan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan. Sama halnya dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jayasiri N K, Gunawarada K D dan Dharmasada P (2015) yang menemukan hasil bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan internet banking.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di Surabaya

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil uji t Kualitas Informasi dengan angka signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ mempunyai pengaruh yang signifikan positif karena kualitas informasi melalui transaksi internet banking yang disediakan bank BRI sangat akurat, informasi yang disediakan oleh bank BRI sangat bermanfaat dan pembaruan website internet banking BRI sesuai dengan perkembangan waktu dan kebutuhan. Hasil ini sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jayasiri N K, Gunawaradana K D dan Dharmasada P (2015) yang mengemukakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan internet banking.

Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Informasi terhadap Penggunaan *Internet Banking* di Surabaya

Hasil uji simultan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan

Kualitas Informasi secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di Surabaya. Hal ini menjelaskan bahwa semakin bermanfaat setiap transaksi yang ada di internet banking, semakin aman layanan internet banking yang diberikan oleh bank kepada nasabah, semakin mudah penggunaan internet banking oleh nasabah dan kualitas informasi yang diberikan bank kepada nasabah sesuai dengan perkembangan waktu dan kebutuhan. Secara bersamaan atau secara simultan menjelaskan pula bahwa layanan internet banking BRI yang bermanfaat, yang aman bagi nasabah, yang mudah digunakan dan kualitas informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah maka akan meningkatkan keinginan nasabah serta niat individual untuk terus bertransaksi menggunakan internet banking bank tersebut. Hasil ini mengindikasikan bahwa responden sudah merasa mudah dalam mempelajari penggunaan internet banking BRI dan merasa bahwa internet banking BRI sudah memberikan informasi yang jelas terkait yang akan dilakukan responden dan merasa memang membutuhkan adanya internet banking BRI. Selain itu responden telah merasa memperoleh informasi yang akurat dalam menggunakan internet banking BRI, tidak ada orang lain yang mengakses atau bertransaksi dengan akun pribadi milik responden tersebut dan merasa bahwa internet banking BRI sudah mampu menjaga kerahasiaan dan pribadinya. Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima yang menyatakan

bahwa Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Informasi secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap Penggunaan Internet Banking BRI di Surabaya dinyatakan dapat diterima.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Pada variabel pertama yaitu persepsi manfaat terhadap penggunaan internet banking dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan atau semakin bermanfaat penggunaannya maka akan meningkatkan kinerjanya dan meningkatkan keinginan untuk menggunakan secara terus menerus internet banking BRI di Surabaya. (2) Pada variabel yang kedua yaitu keamanan terhadap penggunaan internet banking dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai keamanan ternyata tidak mempengaruhi kenaikan penggunaan internet banking hal ini disebabkan oleh beberapa responden yang menganggap bahwa keamanan tidak berkontribusi terhadap penggunaan internet banking BRI di Surabaya. (3) Pada variabel ketiga persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan internet banking dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan oleh nasabah maka akan semakin tinggi penggunaan internet banking BRI di Surabaya. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah sudah merasa mudah dalam menggunakan internet banking. (4) Pada variabel keempat kualitas informasi terhadap

penggunaan internet banking dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan positif karena kualitas informasi melalui transaksi internet banking yang disediakan bank BRI sangat akurat, informasi yang disediakan oleh bank BRI sangat bermanfaat dan pembaharuan website internet banking BRI sesuai dengan perkembangan waktu dan kebutuhan. (5) Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *Internet Banking* BRI di Surabaya.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan pada penelitian ini. Beberapa keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

Untuk memenuhi jumlah kuesioner saat menyebarkan, beberapa nasabah pengguna internet banking BRI di Surabaya tidak berkenan untuk mengisi kuesioner. Rendahnya nilai R^2 karena masih banyak variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang lebih mempengaruhi penggunaan internet banking.

Saran

Sesuai dengan kesimpulan dan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penelitian ini, terdapat beberapa saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya yaitu:

Bagi Bank BRI di Surabaya Bank harus lebih meningkatkan tingkat kualitas informasi supaya nasabah

dapat melakukan transaksi yang akurat dan sesuai dengan perkembangan waktu dan kebutuhan. Agar bank BRI berupaya meningkatkan kemudahan serta keamanan karena memiliki rata-rata jawaban responden yang rendah. Bagi peneliti selanjutnya. Menambah variabel bebas yang digunakan penelitian lain yang memiliki pengaruh terhadap penggunaan internet banking, misalnya kredibilitas, keunggulan relative dan pengaruh sosial. Peneliti selanjutnya sebaiknya lebih memperluas penyebaran kuesioner supaya tidak kesulitan mendapatkan responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner.

DAFTAR RUJUKAN

- Andi Supangat 2007. *Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Fitri Indra Wati. 2011. Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank BRI Di Surabaya. STIE Perbanas Surabaya. Artikel Ilmiah.
- Hussein Ahmad Alwan, Abdelhalim Issa Al-Zu'bi 2016. Determinants of Internet Banking Adoption among Customer of Commercial Banks: An Empirical Study in the Jordanian Banking Sector. *International Journal of Business and Management*; Vol. 11, No. 3: 2016. ISSN 1833-3850.
- Imam Ghozali. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Imam Ghozali. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Edisi Keenam. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari. 2014. Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. Universitas Muhammadiyah

- Surakarta. *Journal of Accounting*.
- Jayasiri, N.K, Gunawaradana, K.D, Dharmasada.P 2015. Adoption of Internet Banking in Sri Lanka:an Extension to Technology Accpaptance Model. *First Asia Pasific Conference on Contemporary Research (APCCR-2015)*.
- Jogiyanto 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi Yogyakarta: Andi Offsets.
- M Burhan.2013. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- M Mohamed Shiraj 2015. Factors Influencing the Adoption of Internet Banking (Special Reference to the South Eastern Region, SriLanka). *Second International Symposium-2015,FIA,SEUSL*.
- Panggih Rizki Dwi Istiarni 2004. Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening. Semarang: Universitas Diponegoro. *Journal of Accounting*.
- Sugiyono 2013. *Metode Penelitian Manajemen. Pendekatan: Kuantitatif Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research) dan Penelitian Evaluasi*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung
- Suharsimi Arikunto 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta.
- Syofian Siregar 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Penelitian Manual & SPSS*. Penerbit Kencana Prenada Media Group.
- Tatik Suryani 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Tata Sutabri 2015. *Sistem Informasi Manajemen*. Andi. Yogyakarta.
- <https://ib.bri.co.id/ib-bri/id/privacy.html>
- <http://www.topbrand-award.com/>

