

**PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA PADA NIAT
NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
DENGAN MODERASI GENDER
DI BNI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

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



Oleh :

**ALMAS FARHAN AUFAR
NIM : 2013210817**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Almas Farhan Aufar
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Juli 1995
N.I.M : 2013210817
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Harapan terhadap Kinerja pada Niat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* dengan Moderasi Gender di BNI Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

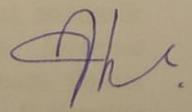
Dosen Pembimbing,
Tanggal: 22 September 2017



(BURHANUDIN, S.E., M.Si., Ph.D)

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Tanggal: 22 September 2017



(Dr. MUAZAROH, S.E, M.T)

PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA PADA NIAT NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* DENGAN MODERASI GENDER DI BNI SURABAYA

Almas Farhan AUFAR

STIE Perbanas Surabaya

Email: 2013210817@students.perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Indonesia

ABSTRACT

This research aims to analyze the Effect of Performance Expectancy Against Intention Using internet banking BNI Surabaya. This research method using quantitative research data method by using questionnaires distributed to 100 respondents BNI customers in the city of Surabaya. Samples taken in this study are BNI customers in Surabaya City who have met the criteria of researchers, among others, at least 19 years old and have been using internet banking for 3 times in less than 5 months. The data used in this study is primary data and collect data using questionnaires with purposive sampling method. Analysis technique in this research using analysis of Moderate Regression Analysis (MRA) through program of IBM SPSS STATISTIC 21. Based on the hypothesis that has been made in this study gives the result that the Hope on Performance has a significant effect on the Intention of Using internet banking BNI Surabaya whereas if the Expectations on Performance of Intention Using internet banking BNI Surabaya with Gender Moderation does not affect the Intention Using internet banking BNI Surabaya

Keywords : *Performance Expectations, Intention to Use Internet Banking BNI Surabaya.*

PENDAHULUAN

Perbankan adalah salah satu jasa yang berkepentingan dengan aspek ekspektasi konsumen dan komitmen penyediaan layanan terbaik. Riset kualitas jasa perbankan akan menjadi sangat menarik untuk dapat dikaji. Kualitas *Internet Banking* akan menjadi salah satu fokus penelitian para manajer di era *E-Service* seperti saat ini. Aplikasi bisnis berbasis internet, dapat menjadi titik awal dari mulai berkembangnya sistem teknologi informasi. Aplikasi yang saat ini terus berkembang adalah *Internet Banking* (Sri

Maharsi dan Fenny, 2011). *Internet Banking* adalah salah satu layanan yang diberikan oleh bank untuk memudahkan nasabah memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan fasilitas internet.

Layanan internet banking dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan komputer global yaitu internet. Internet banking dapat memberikan keuntungan bagi nasabah maupun bagi bank. Internet banking dapat bermanfaat karena dapat mengikat nasabah untuk selalu loyal terhadap bank tersebut.

Internet banking akan sangat membantu para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus mendatangi bank yang bersangkutan maupun ATM. Internet banking memiliki berbagai macam kegunaan antara lain: (1) melakukan transfer non tunai, (2) cek saldo rekening, (3) isi ulang pulsa elektrik, (4) melihat informasi kurs, (5) informasi kartu kredit, dan (6) dapat mengetahui program bank.

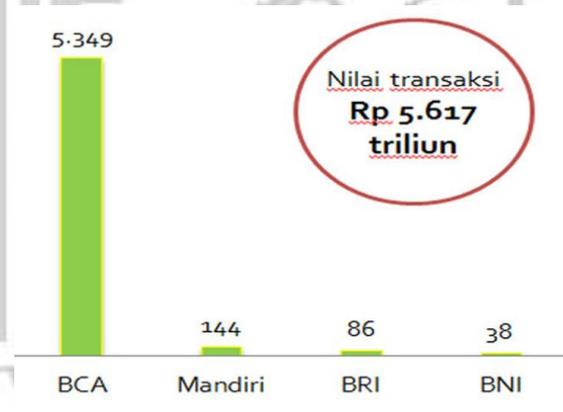
Penggunaan internet banking juga memiliki kekurangan yaitu dana nasabah sering dibobol orang tak dikenal. Dana yang hilang sering tidak dapat dikembalikan dan nasabah menderita kerugian. Pihak bank sering beranggapan nasabah lalai dan tidak menyimpan PIN akses ke e-bankingnya dengan baik. Kasus yang pernah terjadi pada beberapa bank di Indonesia yaitu diperoleh dari sumber <http://www.suara.com>. Salah satu nasabah bank BNI pernah mengungkapkan bahwa dananya pernah dibobol oleh orang tak dikenal dan mendapat kerugian yang cukup besar. Tim Subdit 3 Cyber Crime Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Metro Jaya telah menangkap empat tersangka kasus dugaan pembobolan dana nasabah bank melalui internet banking dinyatakan bahwa nasabah menderita kerugian sebesar 245 juta rupiah. Kasus tersebut akan meresahkan nasabah khususnya nasabah pengguna internet banking, sehingga akan menurunkan intensitas nasabah pengguna internet banking di Indonesia.

Venkatesh et. al (2003) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang bisa mempengaruhi nasabah dalam penggunaan internet banking adalah Performance Expectancy (Harapan terhadap Kinerja). Harapan terhadap Kinerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan internet banking nasabah dalam penggunaan internet banking. Harapan terhadap Kinerja merupakan suatu tingkat ukuran dimana seseorang akan percaya pada saat menggunakan suatu sistem dimana sistem tersebut akan dapat membantu untuk memperoleh

keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan (Venkatesh et. al, 2003). Niat Menggunakan internet banking merupakan suatu keinginan seseorang dalam melakukan suatu perilaku.

Gender sebagai variabel moderasi juga mempengaruhi hubungan antara Harapan terhadap Kinerja terhadap Niat Menggunakan internet banking. Zaman sekarang, gender sangat berpengaruh terhadap suatu niat nasabah dimana dalam menggunakan Internet Banking lebih banyak didominasi oleh wanita karena wanita lebih malas untuk datang ke Bank dari pada pria. Wanita cenderung menyukai hal-hal yang simple dan tidak menyukai sesuatu yang rumit (Puspitawati, H. 2013).

Gambar 1
Tingkat Penggunaan Internet Banking Bank di Indonesia



Gambar 1 menunjukkan data dari pengguna dari 4 bank besar yang berada di Indonesia, pada tahun 2014 total jumlah para pengguna Internet Banking mencapai 10 juta pengguna lebih. Prediksi yang dilakukan oleh Sharing Vision, jumlah pengguna internet banking akan terus meningkat hingga 12,2 juta pengguna. Awal tahun hingga saat ini nilai transaksi internet banking mencapai Rp 5,617 triliun. Bank BCA menguasai hampir keseluruhan nilai transaksi Internet Banking dengan total Rp 5,349 Triliun. Posisi kedua ditempati oleh Bank Mandiri dengan nilai transaksi Internet Banking

sebesar Rp 144 Triliun. Posisi ketiga ditempati oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan nilai transaksi Internet Banking sebesar Rp 86 Triliun. Posisi keempat ditempati oleh Bank Negara Indonesia (BNI) dengan nilai transaksi Internet Banking sebesar Rp 38 Triliun.

Latar belakang permasalahan di atas membuat penulis ingin mengambil judul penelitian tentang Pengaruh Harapan terhadap Kinerja Terhadap Niat Menggunakan Internet Banking dengan Moderasi Gender pada Pengguna Internet banking BNI Surabaya.

KERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah teori yang berpengaruh dan banyak digunakan untuk melakukan penelitian penerimaan pengguna (user acceptance) terhadap suatu teknologi informasi. UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh, V. Davis, G. B. Davis dan Moris (2003) menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. UTAUT diklaim dapat menjelaskan varian hingga 70% pengguna. Model UTAUT sebenarnya memiliki empat konstruk utama yang dapat berperan sebagai predictor Niat Menggunakan internet banking. Keempat konstruk tersebut adalah Harapan terhadap Kinerja, Harapan usaha, Pengaruh Sosial. UTAUT memberikan hipotesis atas semua variabelnya yaitu Harapan terhadap Kinerja, Harapan Usaha dan Pengaruh Sosial memiliki pengaruh terhadap perilaku pengguna sistem. UTAUT juga menghipotesiskan variabel ini dengan moderasi Jenis Kelamin dan Usia.

Internet Banking

Penelitian yang dilakukan oleh Tampubolon (2012) mendefinisikan Internet Banking adalah salah satu layanan jasa di perbankan yang sangat

memungkinkan para pelanggan untuk memperoleh sebuah informasi, melakukan komunikasi dan melakukan sebuah transaksi perbankan melalui jaringan internet dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. Bagian – bagian dari Internet Banking meliputi ATM, SMS banking, mobile banking, dan internet banking.

Harapan terhadap Kinerja

Harapan terhadap Kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang dapat mempercayai dengan menggunakan suatu sistem yang akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan kinerja pada pekerjaannya. Konsep ini terdapat gabungan variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya. Adapun variabel tersebut adalah: (a) Persepsi terhadap kegunaan, (b) Kesesuaian Pekerjaan, (c) Keuntungan Relatif, (d) Motivasi Ekstrinsik.

Gender

Ernawat dan Edi (2004) mendefinisikan bahwa Gender merupakan pembagian peran, kedudukan dan tugas antara pria dan wanita yang telah ditetapkan oleh masyarakat berdasarkan sifat wanita dan pria yang telah dianggap pantas menurut norma-norma, adat istiadat, kepercayaan atau kebiasaan masyarakat. Gender diduga telah menjadi salah satu factor yang mempengaruhi kualitas hasil kerja seiring dengan terjadinya perubahan pada kompleksitas tugas dan pengaruh pada tingkat kepatuhan terhadap etika. Temuan riset literature psikologis dan pemasaran juga menyebutkan bahwa wanita memiliki sifat yang lebih efektif dalam memproses informasi dibandingkan dengan pria (Anugrah Suci Praditaningrum, 2012).

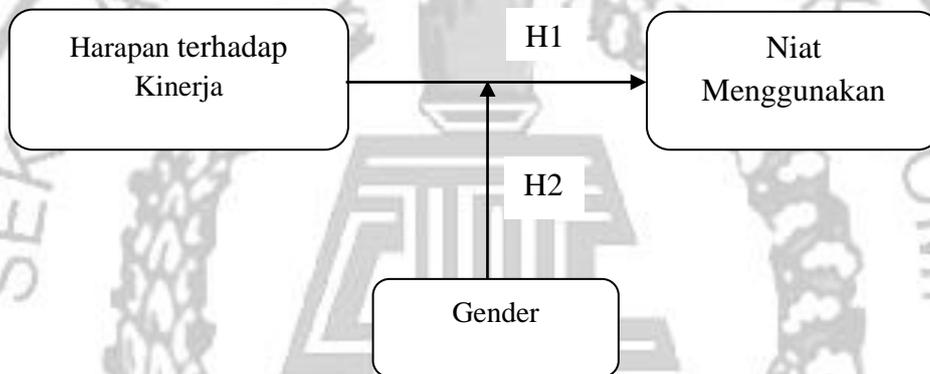
Niat Menggunakan Internet banking

Niat Menggunakan internet banking didefinisikan sebagai suatu ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan

perilaku tertentu. Konsep dasar model-model yang telah dikembangkan, niat menggunakan internet banking menjadi variabel antara hubungan reaksi pengguna atas penggunaan teknologi informasi. Peran niat menggunakan internet banking telah diterima secara luas dalam berbagai model. Seseorang akan berminat menggunakan suatu teknologi informasi yang baru apabila pengguna tersebut

meyakini bahwa teknologi informasi tersebut akan dapat meningkatkan kinerjanya, menggunakan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah dan pengguna dapat pengaruh lingkungan sekitar dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

Gambar 1
KERANGKA PEMIKIRAN



METODE PENELITIAN

Sampel dan Data Penelitian

Populasi merupakan kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa objek, transaksi, atau suatu kejadian di mana kita tertarik untuk mempelajari atau menjadikannya suatu objek penelitian. Penelitian ini menggunakan populasi yaitu nasabah pengguna Internet Banking di Surabaya yang memiliki layanan Internet Banking.

Data Penelitian

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung melalui hasil survey dengan mengedarkan kuesioner kepada responden.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian yakni niat menggunakan internet banking (Y) yang diukur melalui niatan untuk terus menggunakan layanan Internet Banking dalam menyelesaikan transaksi keuangan perbankan. Kemauan untuk menggunakan Internet Banking diukur menggunakan tiga pertanyaan yaitu tentang intensitas dalam menggunakan internet banking, kepercayaan dalam menggunakan, dan peningkatan untuk waktu yang akan datang. Harapan terhadap Kinerja (X1) merupakan suatu pendapat nasabah tentang harapan yang diinginkan tentang kegunaan dari Internet Banking yang diharapkan dapat membantu aktivitas perbankan nasabah sehari-hari. Gender (X2) merupakan salah satu hal penting yang dapat mempengaruhi niat nasabah dalam mengadopsi layanan internet banking. Sikap nasabah dalam menggunakan

layanan Internet Banking didorong oleh rasa percaya yang berperan penting dalam meningkatkan kegunaan internet banking. Gender dapat diartikan sebagai perbedaan antara pria dan wanita yang dapat dilihat dari status, sikap, peran dan juga sosial budaya.

Definisi Operasional Variabel

Metode pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengukuran skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011 : 93). Pengukuran suatu variabel ditentukan berdasarkan pernyataan yang disediakan di dalam kuesioner, dengan menggunakan skala likert ini responden diminta mengisi dengan menandai antara setuju atau tidak

setuju terhadap serangkaian pertanyaan mengenai obyek penelitian.. Rumus penentuan interval class adalah sebagai berikut:

$$IK = (STt-STr)/JK$$

Keterangan :

IK : Interval Kelas

STt : Skor Tertinggi yaitu 5

STr : Skor terendah yaitu 1

JK : Jumlah Kelas

Semua jawaban dari responden di ambil berdasarkan nilai mean dari setiap variabel berikut ini merupakan penyusunannya : jawaban sangat setuju (SS) diberi nilai 5, jawaban setuju (S) diberi nilai 4, jawaban ragu-ragu (RR) diberi nilai 3, jawaban tidak setuju (TS) diberi nilai 2, jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 1

Tabel 3.1
INTERVAL CLASS

Nilai	Pernyataan	Interval
1	Sangat Tidak Setuju	$1 \leq X \leq 1,8$
2	Tidak Setuju	$1,8 < X \leq 2,6$
3	Ragu – Ragu	$2,6 < X \leq 3,4$
4	Setuju	$3,4 < X \leq 4,2$
5	Sangat Setuju	$4,2 < X \leq 5$

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yakni analisis deskriptif dan analisis statistik. Analisis statistik diuji dengan menggunakan metode parametrik atau non parametrik. Tujuan dari analisis deskriptif yakni mendeskripsikan atau memberi gambaran melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Setelah itu dilakukan uji normalitas dengan menggunakan metode uji *kolgomorov smirnov test* hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang akan digunakan terdistribusi secara normal atau

tidak. Setelah didapatkan hasil, barulah dilakukan pengujian *parametrik* kalau data terdistribusi normal, jika data tidak terdistribusi normal maka menggunakan pengujian *non-parametrik*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

mendeskripsikan atau memberi gambaran melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

TABEL 2
HASIL TANGGAPAN RESPONDEN ATAS VARIABEL HARAPAN TERHADAP KINERJA

Indikator Variabel	Skor					N	Mean	Penilaian
	1	2	3	4	5			
HK1	0	0	15	25	30	70	4,21	Sangat Setuju
HK2	0	0	9	29	31	70	4,33	Sangat Setuju
HK3	0	3	12	19	36	70	4,26	Sangat Setuju
HK4	0	16	16	12	26	70	3,69	Setuju
Mean Variabel Harapan terhadap Kinerja						70	4.12	Setuju

Sumber : Lampiran 3, Data diolah

Tabel 2 dapat dijelaskan dengan tanggapan responden yang tertinggi untuk variabel Harapan terhadap Kinerja terdapat pada indikator HK2 dengan rata-rata sebesar 4,33 dimana pernyataan HK2 adalah “Internet banking BNI membuat saya dapat mengerjakan transaksi perbankan dengan lebih cepat.”. Tanggapan responden yang terendah untuk variabel Harapan terhadap Kinerja terdapat

pada indikator HK4 dengan rata-rata sebesar 3,69 dimana pernyataan HK4 adalah “Internet banking BNI membuat saya bisa bekerja lebih baik.”, rata-rata responden untuk variabel Harapan terhadap Kinerja sebesar 4.12 dengan penelitian “Setuju”, karena berada pada interval kelas dengan nilai antara $3,4 < X < 4,2$.

TABEL 3
HASIL TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL GENDER

Responden	Perempuan	Laki-laki
Jumlah	14	56

Sumber: Hasil Pengisian Kuesioner yang diolah

Tabel 3 menunjukkan hasil bahwa tanggapan responden yang paling tinggi adalah laki-laki dengan nilai sebanyak 56 responden dan untuk responden

perempuan memiliki nilai sebanyak 14 responden.

TABEL 4
HASIL TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL NIAT
MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*

Indikator Variabel	Skor					N	Mean	Penilaian
	1	2	3	4	5			
NM1	0	0	16	21	33	70	4,24	Sangat Setuju
NM2	0	4	14	23	29	70	4,10	Setuju
NM3	0	4	10	36	20	70	4,03	Setuju
NM4	0	0	6	42	22	70	4,23	Sangat Setuju
NM5	0	4	14	17	35	70	4,19	Setuju
Mean Variabel Niat Menggunakan <i>Internet Banking</i>						70	4,15	Setuju

Sumber : Lampiran 3, Data diolah

Tabel 4.11 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden yang tertinggi untuk variabel Niat Menggunakan internet banking ada pada indikator H1 dengan rata-rata sebesar 4,24 dimana pernyataan NM1 adalah “Saya berniat menggunakan internet banking BNI pada bulan mendatang”. Tanggapan responden yang terendah untuk variabel Niat Menggunakan internet banking terdapat

Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji statistik nonparametric Kolmogorov-Smirnov (K-S) dimana nilai signifikannya $> 0,05$. Tingkat probabilitas signifikan kurang dari 0,05 berarti data residual

pada indikator H3 dengan rata – rata sebesar 4,03 dimana pernyataan NM3 adalah “Saya berencana untuk menggunakan system internet banking BNI dalam bulan selanjutnya”, rata-rata responden untuk variabel Niat Menggunakan internet banking sebesar 4,15 dengan penelitian “Setuju”, karena berada pada interval kelas dengan nilai antara $3,4 < X < 4,2$.

terdistribusi tidak normal, sebaliknya jika tingkat probabilitas lebih dari 0,05 data terdistribusi normal. Hasil Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

TABEL 5
HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,56767444
Most Extreme Differences	Absolute	,122
	Positive	,067
	Negative	-,122
Kolmogorov-Smirnov Z		1,023
Asymp. Sig. (2-tailed)		,246

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 5 menunjukkan hasil nilai Kolmogorov Smirnov Z sebesar 1,023 dengan nilai signifikan 0,246. Model regresi menunjukkan hasil distribusi normal karena nilai signifikannya sebesar 0,246 lebih besar dari 0,05.

Pembahasan

Hasil uji t menjelaskan bahwa nilai signifikansi Harapan terhadap Kinerja sebesar 0,000 yang menandakan bahwa variabel ini lebih kecil dari 0,05. Indikator (HK1) yang menyatakan “Internet banking berguna untuk memudahkan transaksi perbankan saya” dapat dikatakan diterima. Analisis tersebut telah mendukung bahwa variabel Harapan terhadap Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan internet banking. Hasil tersebut diketahui berdasarkan hasil tanggapan responden untuk indikator (HK3) yang menyatakan “Internet banking BNI membuat saya lebih produktif.”. indikator tersebut memiliki jawaban “Sangat Setuju” sebanyak 36 responden dan juga memiliki tanggapan terbanyak dibanding pernyataan dari indikator lain. Hasil tersebut sangat berhubungan dengan tanggapan responden Niat Menggunakan internet banking, untuk indikator NM1 yang menyatakan bahwa “Saya berniat menggunakan internet banking BNI pada bulan mendatang” yang mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,24 dengan nilai “Sangat Setuju”. Hasil ini dapat membuktikan bahwa para responden dapat merasakan kemudahan untuk mempelajari internet banking BNI. dan apabila harapan akan kemudahan penggunaan internet banking BNI ini terpenuhi maka

masyarakat akan mengulangi untuk menggunakan internet banking BNI lagi untuk melakukan transaksi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu dari Carolina Martins, Tiago Oliveira, dan Ales Popovic (2014) yang menemukan bahwa Harapan Usaha berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan internet banking, begitu juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu dari R.Kristoforus Jawa Bendi dan Arif Aliyanto (2014) yang menyatakan bahwa Harapan Usaha berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan di dalam penelitian ini berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya yang telah dilakukan adalah sebagai berikut : Harapan terhadap Kinerja berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan internet banking BNI Surabaya dan Harapan terhadap Kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan internet banking dengan moderasi gender pada pengguna internet banking BNI Surabaya.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan penelitian yakni berupa keterbatasan pengumpulan data pengguna internet banking BNI yang memerlukan waktu cukup lama sehingga menyebabkan pengolahan data tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pengisian kuesioner para responden juga cenderung tidak maksimal karena terburu-buru, sehingga pengisian data identitas pada kuesioner ada beberapa yang tidak mengisi dengan lengkap.

DAFTAR RUJUKAN

Bendi, R., & Aliyanto, A. (2014). Analisis Pengaruh Perbedaan Gender pada Model UTAUT. Semantik 2014.

Ernawati dan Edi Wibowo.2004. “Pengaruh Gender terhadap Keinginan Mahasiswa Akuntansi

dalam memilih Profesi Akuntan Publik dan Non Akuntan Publik (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Publik Fakultas Ekonomi Unisri Surakarta)”. Jurnal Ekonomi dan Fakultas Ekonomi Unisri Surakarta)”. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Vol.4 No.1, pp 56-95.

Feronica Mayasari., Kurniawati, E. P., & Nugroho, P. I. (2011). Antecedents and Consequences of Internet Banking Usage: A Study of the Technology Acceptance Model (TAM) (Survey on Internet Banking Users). *Semantik*, 1(1).

Imam Ghozali. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21, Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Martins, C., Oliveira, T., & Popovič, A. (2014). Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management*, 34(1), 1-13.

Saibaba, S., & Murthy, T. N. (2013). Factors influencing the behavioural intention to adopt Internet banking: An empirical study in India.

Venkatesh, V., Davis, G. B., Davis, Fred D., & Morris, M. G. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. Agus Hartono. 2014. *Jurnal: Pengaruh Employee Stock Ownership Program Terhadap Kinerja Perusahaan Publik di Bursa Efek Indonesia*. *Modus* vol. 26 (1)