

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN,
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP PEMANFAATAN ATM BAGI
NASABAH BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Program Studi Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

YENI FITRI ARDYATMI
NIM : 2011210060

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

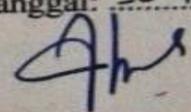
Nama : Yeni Fitri Ardyatmi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 03 Maret 1993
N.I.M : 2011210060
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan
Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap
Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Bank Mandiri Di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 30 MARET 2015


(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)

Ketua Program Sarjana Manajemen,
Tanggal: 30 MARET 2015


(Dr. Muazaroh, SE., MT)

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP PEMANFAATAN ATM BAGI NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA

Yeni Fitri Ardyatmi
2011210060
Yenifitri1993@gmail.com

ABSTRACT

In this research, performed to recognize the effects of perceived risk, trust and perceived ease of use toward ATM utilization. Subject of this research are Mandiri Bank customers in Surabaya who use ATM of Mandiri Bank. This research using instrument test SPSS 16.0 for Windows. Collecting data method used in this research are by using questionnaire and distributed to respondents as many as 100 samples and the technique of determining the sample used in this research is judgment sampling.

The results of this research that the partial there is insignificant effect between perceived risk of the utilization of the ATM Mandiri by the customer, partial there is significant effect between trust of the utilization of the ATM Mandiri by the customer, partial there is significant effect between perceived ease of use of the utilization of the ATM Mandiri by the customer, and simultaneously are significant influence between perceived risk, trust and perceived ease of use of the utilization of the ATM Mandiri by the customer.

Keywords: *Perceived Risk, Trust, Perceived Ease of Use and Utilization by the customer*

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis perbankan, peran anjungan tunai mandiri (ATM) merupakan salah satu instrumen *electronic channel (e-channel)* yang sangat penting, sehingga setiap tahunnya perbankan selalu menambah anjungan tunai mandiri dalam jumlah yang besar. Anjungan tunai mandiri sendiri berfokus pada sikap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai, dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat serta persepsi kemudahan dalam pemakaian ATM. Jadi anjungan tunai mandiri adalah sebuah alat elektronik yang mengijinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller* atau pegawai. Anjungan tunai mandiri selain memberikan banyak manfaat dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi, penting juga sebagai nasabah untuk bisa mencermati situasi keamanan

sekitar, karena adanya peluang dalam proses bertransaksi melalui ATM yang dimanfaatkan oleh para pelaku tindak kejahatan untuk melakukan niat kejahatannya tersebut. Pada tanggal 10 Mei 2014, Bareskrim menerima informasi dari pihak bank Mandiri, bahwa telah ada dugaan adanya indikasi skimming data terhadap kartu debit milik nasabah bank Mandiri. Dalam fenomenanya masih sering ditemui kasus – kasus yang sering terjadi di ATM, diantaranya kasus tentang tertelannya kartu ATM, kasus pengambilan uang *cash* yang gagal karena mesinnya mati pada saat proses transaksi sehingga menyebabkan berkurangnya saldo nasabah sesuai nominal yang ingin diambil tetapi uang tidak juga keluar.

Meskipun sudah sering terjadi kasus – kasus seperti tersebut, masih banyak saja nasabah yang bertransaksi

kembali dalam menggunakan kartu debit atau kartu ATM dan setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.
2. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.
3. Untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.
4. Untuk mengetahui persepsi risiko, kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.

RERANGKA TEORETIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Persepsi atas risiko

Menurut Dowling dan Staelin, Pavlou (2001) dalam Johan Nawawi (2012), mendefinisikan Risiko adalah “Perkiraan kalau risiko itu meningkat dari sekedar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), risiko diasosiasikan dengan kepercayaan.” Disini kepercayaan akan mendorong konsumen untuk mengambil risiko, dan hasil dari pembangunan kepercayaan akan menurunkan kesan risiko. Dalam penelitian ini indikator risiko dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil resiko dari penggunaan ATM, diharapkan tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil risiko akan berdampak positif pada pemanfaatan konsumen untuk menggunakan teknologi yang ditawarkan (Johan Nawawi, 2012).

Kepercayaan

Kepercayaan tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Jika suatu kepercayaan dapat terjadi di antara kedua pihak yang bersangkutan, maka hal tersebut dapat dengan mudah meningkatkan minat para pemakai dalam hal ini adalah nasabah. Jika seorang konsumen dapat percaya dan yakin akan suatu kinerja sebuah sistem baik, maka konsumen akan menggunakan dan menganggap sebuah sistem tersebut akan menghasilkan hasil yang positif bagi para penggunanya.

Indikator kepercayaan pada penelitian ini adalah kepercayaan pada penyelenggaraan transaksi *online* dalam perbankan dan kepercayaan pada mekanisme operasional dari transaksi yang telah dilakukan. Upaya yang tinggi harus dilakukan oleh penyelenggara transaksi ATM agar kepercayaan konsumen semakin tinggi, karena kepercayaan merupakan pengaruh besar pada pemanfaatan konsumen untuk melakukan transaksi secara *online* atau tidak melakukannya (Johan Nawawi, 2012).

Persepsi atas kemudahan penggunaan

Menurut Davis (1989) dalam Johan Nawawi (2012), Persepsi atas kemudahan penggunaan merupakan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Persepsi seseorang yang berkaitan dengan kemudahan dalam penggunaan teknologi merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari kesalahan. Persepsi ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi (Igbaia, 2000). Jadi,

indikator kemudahan penggunaan pada penelitian ini adalah kemudahan pada saat mempelajari dan mengoperasikan transaksi *online* perbankan.

Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Pemanfaatan ATM

Pada penelitian Johan Nawawi (2012), hubungan risiko terhadap pemanfaatan dalam menggunakan ATM berdampak negatif, dimana konsumen atau nasabah akan semakin tinggi dalam pemanfaatan ATM apabila yang diterima mereka rendah dalam melakukan transaksi dalam suatu sistem perbankan. Sehingga dalam penelitian ini persepsi risiko berdampak negatif mengindikasikan bahwa semakin besar risiko yang akan ditanggung oleh konsumen atau nasabah maka akan menurunkan pemanfaatan ATM, sedangkan semakin rendah risiko yang diterima oleh konsumen atau nasabah maka akan meningkatkan pemanfaatan ATM. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara persepsi risiko terhadap pemanfaatan ATM oleh nasabah.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Pemanfaatan ATM

Hubungan kepercayaan terhadap pemanfaatan nasabah dalam menggunakan ATM sangat positif, dimana tingkat seseorang akan percaya dalam melakukan transaksi secara konsisten sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga dalam penelitian ini kepercayaan akan memberikan dampak positif mengindikasikan bahwa semakin besar kepercayaan konsumen atau nasabah dalam penggunaan ATM maka akan semakin meningkatkan pemanfaatan ATM, sedangkan semakin rendah kepercayaan konsumen atau nasabah dalam penggunaan

ATM maka akan semakin rendah pula pemanfaatan ATM.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Pemanfaatan ATM

Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa, teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Jika konsumen merasa percaya bahwa sistem tersebut berguna maka konsumen akan bereaksi positif terhadap sistem tersebut dan akan menggunakannya. Sebaliknya, jika konsumen merasa percaya bahwa sistem tersebut kurang berguna maka konsumen tidak akan menggunakannya.

Hipotesis

Adapun hipotesis dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. H1= Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.
2. H2= Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.
3. H3= Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap Pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.
4. H4= Persepsi Risiko, Kepercayaan dan Persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif terhadap Pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.

METODE PENELITIAN

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank Mandiri di Surabaya yang menggunakan ATM dan teknik yang digunakan yaitu *judgment sampling* yaitu mengambil responden

sebagai sampel berdasarkan orang yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan berdasarkan syarat yang ditentukan oleh peneliti.

Adapun kriteria yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Nasabah Bank Mandiri yang menggunakan ATM, karena populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri.
2. Batas usia minimal 17 tahun, karena secara psikologi seseorang yang berumur 17 tahun pemikirannya sudah matang dan bertanggungjawab.
3. Bertempat tinggal di Surabaya, karena peneliti melakukan penelitian pada Bank Mandiri di Surabaya.

Green, 1991 (dalam Voorhis Van) memberikan gambaran tentang prosedur yang digunakan untuk ukuran sampel regresi. Green menyarankan untuk menguji korelasi berganda yaitu dengan rumus $N = 50 + 8 (M)$ dimana M adalah jumlah variabel bebas. Pada penelitian ini akan menggunakan rumus dari Green sebagai berikut :

$$N = 50 + 8 (M)$$

$$N = 50 + 8 (3)$$

$$N = 50 + 24$$

$$N = 74$$

Sesuai dengan perhitungan sampel pada penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan 74 responden dan peneliti menambah 26 responden sebagai sampel error dalam penelitian ini, sehingga total keseluruhan untuk sampel yang digunakan adalah sebesar 100 responden.

Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

Persepsi Risiko (X1)

Yang dimaksud dengan persepsi atas risiko dalam penelitian ini adalah suatu keadaan ketidakpastian yang dirasakan oleh konsumen atau nasabah dalam memutuskan

atau tidak memutuskan menggunakan transaksi melalui ATM Bank Mandiri.

Menurut Lydia Ari Widyarini dan A Yan Wellyan Toni Putro,2008 (dalam Johan Nawawi) persepsi atas risiko memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Melakukan transaksi melalui ATM memiliki resiko tinggi;
- b. Saya yakin bahwa transaksi melalui ATM adalah transaksi bank yang perlu banyak pertimbangan;
- c. Saya yakin bahwa transaksi melalui ATM memiliki potensi resiko yang lebih tinggi dibanding dengan cara manual.

Kepercayaan (X2)

Yang dimaksud dengan Kepercayaan dalam penelitian ini adalah pandangan konsumen atau nasabah terhadap kehandalan pihak bank dalam menjamin keamanan dalam bertransaksi menggunakan ATM Bank Mandiri.

Menurut Lydia Ari Widyarini dan A Yan Wellyan Toni Putro,2008 (dalam Johan Nawawi) kepercayaan memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Saya yakin bahwa bank yang menyediakan fasilitas ATM akan melakukan transaksi seperti yang dijanjikan;
- b. Saya yakin transaksi melalui ATM bisa dipercaya keamanannya;
- c. Saya percaya ATM berusaha memenuhi segala hal yang nasabah inginkan dalam bertransaksi.

Persepsi atas Kemudahan Penggunaan (X3)

Yang dimaksud dengan persepsi atas kemudahan penggunaan dalam penelitian ini adalah tingkat dimana pengguna mempersepsikan bahwa penggunaan atau pengoperasian ATM Bank Mandiri adalah mudah.

Menurut Lydia Ari Widyarini dan A Yan Wellyan Toni Putro,2008 (dalam Johan Nawawi) persepsi atas kemudahan

penggunaan memiliki indikator sebagai berikut :

- a. ATM sangat mudah dipelajari;
- b. ATM mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna;
- c. ATM sangat mudah untuk dioperasikan.

Variabel Terikat (Y)

Pemanfaatan ATM

Yang dimaksud dengan pemanfaatan ATM dalam penelitian ini adalah keputusan yang diambil oleh konsumen atau nasabah untuk menggunakan atau tidak menggunakan ATM Bank Mandiri dalam menyelesaikan berbagai transaksi perbankan.

Menurut Widi, Grace dan Syahrir, 2007 (dalam Johan Nawawi) pemanfaatan ATM memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Saya tertarik menggunakan ATM secara berkala;
- b. Saya akan terus menggunakan ATM;
- c. Banyak manfaat yang saya rasakan selama menggunakan ATM.

Dalam penelitian ini semua indikator variabel menggunakan kuesioner dan untuk mengukur variabel dan penilaiannya menggunakan Skala Likert yang dijadikan 5 (lima) alternatif jawaban yang diberi skor untuk keperluan analisis kuantitatif, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) = Skor 5
2. Setuju (S) = Skor 4
3. Netral (N) = Skor 3
4. Tidak Setuju (TS) = Skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1

Teknik Analisis Data 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Ghozali, 2005).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Instrumen penelitian dapat dikatakan konsisten jika instrumen tersebut terbukti reliabel yaitu jika indikator nilai *cronbach alpha* > 0.6 (Iramani 2012 : 77).

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka uji F dan uji t menjadi tidak valid (Imam Ghozali 2011:160).

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah ada hubungan (korelasi) antara variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi. Model regresi yang baik semestinya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (Imam Ghozali 2011:105).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual antara satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Imam Ghozali 2011:139).

d. Uji Autokorelasi

Uji ini digunakan untuk menguji apakah Model Regresi Linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t (e_{it}) dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya (e_{it-1}). Jika terjadi korelasi maka menunjukkan adanya gejala autokorelasi. Model Regresi yang baik semestinya tidak terjadi gejala Autokorelasi. (Ghozali, 2011:110).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y : Pemanfaatan ATM bagi nasabah

α : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi persepsi atas risiko

β_2 : Koefisien regresi kepercayaan

β_3 : Koefisien persepsi atas kemudahan penggunaan

X_1 : Persepsi atas risiko

X_2 : Kepercayaan

X_3 : Persepsi atas kemudahan penggunaan

e_i : Error (variabel pengganggu di luar variabel bebas)

Koefisien Determinasi

Menurut Imam Ghazali (2011:97), koefisien determinasi digunakan untuk seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat atau dapat diartikan besar kontribusi seluruh variabel bebas secara simultan dalam mempengaruhi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Semakin besar nilai R^2 semakin besar kemampuan seluruh variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat.

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Menurut Imam Ghazali (2011:99), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah dengan menggunakan Quick Look, dimana bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 29 atau lebih dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 yang menyatakan $b_i =$

0 dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2. Dengan kata lain suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Imam Ghazali (2011:98), uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan dengan Quick Look, dimana bila nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain semua variabel independen secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghazali, 2005).

Pengujian ini dikatakan valid apabila korelasinya signifikan ($p\text{-value} < 0.05$) atau ada korelasi antara item dengan total skor-nya. Jika korelasi antara item dengan total skor mempunyai nilai signifikan < 0.05 , maka menunjukkan indikator tersebut valid untuk mengukur konstruk yang dimaksud dan suatu item dikatakan tidak valid jika nilai signifikan > 0.05 atau tidak terdapat korelasi yang signifikan antara item pertanyaan dengan skor total seluruh item pertanyaan.

Tabel 4.5
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN SAMPEL KECIL

Variabel	Indikator	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Persepsi atas risiko	X1.1	0,860	0,000	Valid
	X1.2	0,769	0,000	Valid
	X1.3	0,740	0,000	Valid
Kepercayaan	X2.1	0,742	0,000	Valid
	X2.2	0,758	0,000	Valid
	X2.3	0,818	0,000	Valid
Persepsi atas kemudahan penggunaan	X3.1	0,750	0,000	Valid
	X3.2	0,827	0,000	Valid
	X3.3	0,730	0,000	Valid
Pemanfaatan ATM	Y1	0,875	0,000	Valid
	Y2	0,761	0,000	Valid
	Y3	0,708	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas, dapat diketahui hasil dari uji validitas sampel kecil dengan jumlah sampel 30 responden,

diketahui bahwa semua indikator variabel dalam kuesioner tersebut valid karena mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$.

Tabel 4.6
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN SAMPEL BESAR

Variabel	Indikator	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Persepsi atas risiko	X1.1	0,785	0,000	Valid
	X1.2	0,770	0,000	Valid
	X1.3	0,817	0,000	Valid
Kepercayaan	X2.1	0,822	0,000	Valid
	X2.2	0,737	0,000	Valid
	X2.3	0,718	0,000	Valid
Persepsi atas kemudahan penggunaan	X3.1	0,788	0,000	Valid
	X3.2	0,805	0,000	Valid
	X3.3	0,677	0,000	Valid
Pemanfaatan ATM	Y1	0,877	0,000	Valid
	Y2	0,805	0,000	Valid
	Y3	0,550	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas, dapat diketahui hasil dari uji validitas sampel besar dengan jumlah sampel 100

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengukuran sekali

responden, diketahui bahwa semua indikator variabel dalam kuesioner tersebut valid karena mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$.

saja. Dimana pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Instrumen penelitian dapat dikatakan konsisten jika instrumen tersebut terbukti reliabel yaitu jika indikator nilai *cronbach alpha* > 0.6 (Iramani 2012 : 77).

Tabel 4.7
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN SAMPEL KECIL

Variabel	Indikator	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Persepsi atas risiko	X1.1	0,702	Reliabel
	X1.2		Reliabel
	X1.3		Reliabel
Kepercayaan	X2.1	0,653	Reliabel
	X2.2		Reliabel
	X2.3		Reliabel
Persepsi atas kemudahan penggunaan	X3.1	0,626	Reliabel
	X3.2		Reliabel
	X3.3		Reliabel
Pemanfaatan ATM	Y1	0,672	Reliabel
	Y2		Reliabel
	Y3		Reliabel

Dari Tabel 4.7 diatas, dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada setiap variabel adalah reliabel karena dari hasil pengujian telah menunjukkan nilai *cronbach*

alpha dari semua indikator variabel > 0,6 sehingga semua indikator dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.8
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN SAMPEL BESAR

Variabel	Indikator	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Persepsi atas risiko	X1.1	0,700	Reliabel
	X1.2		Reliabel
	X1.3		Reliabel
Kepercayaan	X2.1	0,633	Reliabel
	X2.2		Reliabel
	X2.3		Reliabel
Persepsi atas kemudahan penggunaan	X3.1	0,626	Reliabel
	X3.2		Reliabel
	X3.3		Reliabel
Pemanfaatan ATM	Y1	0,618	Reliabel
	Y2		Reliabel
	Y3		Reliabel

Dari Tabel 4.8 diatas, dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada setiap variabel adalah reliabel karena dari hasil pengujian telah menunjukkan nilai *cronbach*

alpha dari semua indikator variabel > 0,6 sehingga semua indikator dapat dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki

distribusi normal. Jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka uji F dan uji t menjadi tidak valid (Imam Ghazali 2011:160)

Tabel 4.14
HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.56642678
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.070
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		.977
Asymp. Sig. (2-tailed)		.295

Berdasarkan uji normalitas, dapat diketahui bahwa dari 100 data responden menyatakan bahwa semua data yang dikumpulkan berdistribusi normal dan akan diolah berkelanjutan menggunakan linier berganda. Data suatu variabel dikatakan normal apabila memiliki nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0.05 , berdasarkan Tabel 4.14 diatas menunjukkan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,295 dapat dijelaskan bahwa semua variabel telah dinyatakan normal karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) nya menunjukkan nilai diatas atau lebih dari 0.05.

Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah ada hubungan (korelasi) antara variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi. Model regresi yang baik semestinya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (Imam Ghazali 2011:105).

Jika nilai korelasi $> 0,9$ maka terjadi multikolinearitas

Jika nilai Tolerance $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 maka terjadi Multikolinearitas.

Tabel 4.15
HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.826	1.692		2.852	.005		
	Total_X1	-.087	.090	-.095	-.964	.337	.893	1.120
	Total_X2	.272	.114	.238	2.386	.019	.874	1.145
	Total_X3	.320	.122	.275	2.623	.010	.786	1.272

Dependent Variable: Total_Y

Pada Tabel 4.15 dapat dilihat pada nilai tolerance dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari ketiga variabel bebas yaitu persepsi atas risiko, kepercayaan dan persepsi atas kemudahan penggunaan mempunyai nilai tolerance $>0,10$ dan nilai VIF < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan ketiga variabel tersebut tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual antara satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik semestinya tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat Heteroskedastisitas.

Tabel 4.16
HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.940	1.112		.846	.400
	Total_X1	-.052	.059	-.095	-.883	.379
	Total_X2	.066	.075	.095	.876	.383
	Total_X3	-.021	.080	-.030	-.260	.795

a. Dependent Variable: AbsUt

Pada Tabel 4.16 terlihat bahwa nilai signifikan dari ketiga variabel bebas secara keseluruhan memiliki nilai signifikan $> 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa tidak terindikasi adanya heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi

antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka menunjukkan adanya gejala autokorelasi dan

model regresi yang baik adalah tidak terjadi gejala autokorelasi.

Tabel 4.17
HASIL UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.410 ^a	.168	.142	1.591	1.477

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan hasil tabel Durbin Watson Test:5% Signifikansi level adalah sebagai berikut :

1. DL = 1,6131
2. DU = 1,7364
3. D = 1,477

Jika $D < DL \rightarrow$ Tidak terdapat Auto Korelasi Positif

Jika $(4-D) > DU \rightarrow$ Tidak terdapat Auto Korelasi Negatif

Berikut diketahui hasil dari perhitungan Durbin Watson berdasarakan rumus tersebut:

1. $1,477(D) < 1,6131(DL) \rightarrow$ Tidak Terdapat Auto Korelasi Positif
2. $(4-1,477(D)) > 1,7364 \rightarrow$ Tidak terdapat Auto Korelasi Negatif

Kesimpulan secara keseluruhan pada analisis regresi tidak terdapat Auto Korelasi positif dan juga tidak terdapat Auto Korelasi negatif sehingga dapat disimpulkan sama sekali tidak terdapat Auto Korelasi.

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi atas risiko, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya. Berikut ini akan disajikan hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 16 *for windows* yang ditunjukkan oleh Tabel 4.18 berikut ini:

Tabel 4.18
HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.826	1.692		2.852	.005
	Total_X1	-.087	.090	-.095	-.964	.337
	Total_X2	.272	.114	.238	2.386	.019
	Total_X3	.320	.122	.275	2.623	.010

a. Dependent Variable: Total_Y

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

$$y = 4,826 - 0,087 X_1 + 0,272 X_2 + 0,320 X_3 + 1,692$$

2. Konstanta (α) = 4,826, menunjukkan jika variabel bebas yang terdiri dari Persepsi atas risiko, Kepercayaan, Persepsi atas kemudahan penggunaan=0, Pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya sebesar 4,826.
3. Koefisien regresi Persepsi atas risiko (X_1) = -0,087, menunjukkan hubungan negatif antara persepsi atas risiko dengan pemanfaatan ATM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah risiko yang diterima nasabah dalam melakukan transaksi maka nasabah akan semakin tinggi dalam pemanfaatan ATM Bank Mandiri di Surabaya. Atau jika aspek persepsi atas risiko naik satu satuan maka Pemanfaatan ATM Bank Mandiri turun sebesar 0,087.
4. Koefisien regresi Kepercayaan (X_2) = 0,272, menunjukkan hubungan positif antara Kepercayaan dengan Pemanfaatan ATM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi

kepercayaan yang dirasakan oleh nasabah maka nasabah akan semakin tinggi dalam pemanfaatan ATM Bank Mandiri di Surabaya. Atau jika aspek Kepercayaan naik satu satuan maka Pemanfaatan ATM Bank Mandiri akan naik sebesar 0,272.

5. Koefisien regresi Persepsi atas kemudahan penggunaan (X_3) = 0,320, menunjukkan hubungan positif antara persepsi kemudahan penggunaan dengan Pemanfaatan ATM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh nasabah maka nasabah akan semakin tinggi dalam pemanfaatan ATM Bank Mandiri di Surabaya. Atau jika aspek persepsi kemudahan penggunaan naik satu satuan maka Pemanfaatan ATM Bank Mandiri akan naik sebesar 0,320.

Koefisien Determinasi

Tabel 4.20
NILAI R SQUARE

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.410 ^a	.168	.142	1.591

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

Berdasarkan Tabel 4.20 Model Summary besarnya R Square adalah 0,168 menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R square digunakan untuk menunjukkan seberapa besar presentasi variasi variabel bebas mampu menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai 0,168 menjelaskan bahwa variabel terikat sebesar 16,8% sedangkan 83,2%

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel persepsi risiko, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ATM Bank Mandiri di Surabaya. Penilaian uji simultan ini dikatakan signifikan berpengaruh jika sig.

<0.05. Dalam hal ini perhitungannya di bantu oleh program SPSS 16 for windows.

Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21
HASIL UJI F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.084	3	16.361	6.466	.000 ^a
	Residual	242.916	96	2.530		
	Total	292.000	99			

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

Dari Tabel 4.21 menunjukkan bahwa F hitung sebesar 6,466 dan nilai probabilitas (Sig.F) sebesar 0,000 < Taraf Sig. sebesar 0,05 (5%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi risiko, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel bebas yaitu persepsi risiko, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya, dinyatakan signifikan berpengaruh jika Sig. < 0.05.

Tabel 4.22
HASIL UJI t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	4.826	1.692		2.852	.005			
	Total_X1	-.087	.090	-.095	-.964	.337	.005	-.098	-.090
	Total_X2	.272	.114	.238	2.386	.019	.329	.237	.222
	Total_X3	.320	.122	.275	2.623	.010	.328	.259	.244

a. Dependent Total_Y

Berdasarkan hasil Tabel 4.22 diketahui bahwa hasil uji t secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh secara negatif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah, sedangkan kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah.

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Pemanfaatan ATM

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial Persepsi Risiko berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap Pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji t pada Tabel 4.22 bahwa t hitung sebesar -0,964 dan nilai probabilitas Sig.t sebesar 0,337 > Taraf Sig.

sebesar 0,05 (5%). Variabel persepsi risiko sendiri memiliki tingkat korelasi secara parsial sebesar -0,098.

Berdasarkan karakteristik responden dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir ini dapat mempengaruhi jawaban dari setiap responden sehingga dapat mempengaruhi hasil akhir dari hipotesis penelitian ini. Dimana, dari karakteristik usia dan pekerjaan dapat mempengaruhi pandangan nasabah dalam menjawab kuisisioner yang diberikan sehingga dari hasil yang diperoleh responden atau nasabah banyak yang berpendapat tidak setuju bahwa dalam melakukan transaksi melalui ATM Bank Mandiri memiliki risiko tinggi, melakukan transaksi melalui ATM Bank Mandiri adalah transaksi yang perlu banyak pertimbangan, dan melakukan transaksi melalui ATM Bank Mandiri memiliki risiko yang lebih tinggi dibanding dengan cara manual sehingga hasil hipotesis menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh tidak signifikan terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

Berdasarkan hasil kesimpulan jawaban responden dapat diketahui bahwa responden atau nasabah tidak selalu melihat risiko dalam pemanfaatan ATM, karena aturan yang ada di dalam penarikan yang berlaku pada setiap counter berbeda, pengambilan jumlah uang di ATM yang dibatasi, sehingga menyebabkan banyak nasabah yang menggunakan ATM tanpa memikirkan risiko terlebih dahulu. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Johan Nawawi (2012) dimana persepsi risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Pemanfaatan ATM

Hasil penelitian ini berarti mendukung hipotesis “Kepercayaan berpengaruh positif

terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya” Hasil penelitian ini menunjukkan semakin besar kepercayaan nasabah terhadap penggunaan ATM Bank Mandiri maka akan semakin tinggi pemanfaatan ATM Bank Mandiri oleh nasabah. Sedangkan apabila semakin rendah kepercayaan nasabah terhadap penggunaan ATM Bank Mandiri maka akan mengakibatkan semakin rendahnya pemanfaatan ATM Bank Mandiri oleh nasabah.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Pemanfaatan ATM

Hasil penelitian ini berarti mendukung hipotesis “Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap Pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan ATM Bank Mandiri maka akan semakin tinggi pemanfaatan ATM Bank Mandiri oleh nasabah. Sedangkan apabila semakin rendah persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan ATM Bank Mandiri maka akan mengakibatkan semakin rendahnya pemanfaatan ATM Bank Mandiri oleh nasabah.

Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Secara Bersamaan Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan ATM

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dari Tabel 4.21 hasil uji F yang menunjukkan bahwa F hitung sebesar 6,466 dan nilai probabilitas (Sig.F) sebesar $0,000 < \text{Taraf Sig. sebesar } 0,05 (5\%)$. Berdasarkan hasil tersebut Pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di

Surabaya dipengaruhi oleh tiga macam bentuk variabel yaitu persepsi risiko, kepercayaan nasabah terhadap penggunaan ATM Bank Mandiri dan persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan nasabah terhadap penggunaan sistem ATM Bank Mandiri sehingga dapat mempengaruhi perilaku nasabah untuk terus menggunakan dan memanfaatkan ATM Bank Mandiri.

KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN

Kesimpulan

Melalui hasil analisis yang telah dilakukan maka akan dapat diketahui kesimpulan dari penelitian bahwa:

1. Semakin tinggi persepsi risiko nasabah terhadap ATM Bank Mandiri akan tidak selalu menurunkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
2. Semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap ATM Bank Mandiri akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
3. Semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan nasabah terhadap ATM Bank Mandiri akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
4. Semakin tinggi persepsi risiko, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan nasabah terhadap ATM Bank Mandiri secara terus menerus akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

Keterbatasan penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah pada penyebaran di lapangan untuk memperoleh responden umum (non mahasiswa) sebagian besar responden menolak untuk mengisi kuisioner yang

diberikan, sehingga mengurangi responden pada kalangan umum.

Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait.

1. Bagi Bank Mandiri

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Bank Mandiri harus bisa mensosialisasikan kepada masyarakat dalam pemanfaatan penggunaan ATM dan karyawan harus lebih tanggap apabila ada nasabah yang sedang kebingungan dan membutuhkan bantuan. Tingkat kepercayaan nasabah juga harus diperhatikan oleh pihak Bank Mandiri untuk meningkatkan pemanfaatan penggunaan ATM Bank Mandiri bagi nasabah. Hal-hal yang perlu ditingkatkan adalah nasabah diharapkan dapat tertarik dan senang dalam memanfaatkan penggunaan ATM Bank Mandiri dalam bertransaksi, misalkan dengan memberikan edukasi pada saat iklan penggunaan ATM Bank Mandiri.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk bisa menambahkan variabel bebas lain yang relevan, misalnya persepsi atas kenyamanan, keamanan dan privasi, persepsi atas kredibilitas. Hal ini dimaksudkan agar besarnya hasil pengaruh dari variabel bebas terhadap pemanfaatan penggunaan ATM semakin besar kandungan informasinya, karena kemampuan prediksi dari variabel bebas terhadap variabel terikat dari penelitian sekarang hanya mampu menjelaskan sebesar 16,8% sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel bebas lain.

DAFTAR RUJUKAN

- Arief Wibowo. 2006. *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*.
- Carmen R. Wilson and Betsy L. Morgan, 2007. "Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Sizes". *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*. Vol. 3(2), p.43-50
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- Ghozali, Imam, 2005. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 19*". Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Iramani, 2012. *Buku Statistika 2*. Surabaya: STIE Perbanas
- Nawawi, Johan., 2012. "Analisis Perceived Usefulness, Perceived Risk Dan Trust Terhadap Pemanfaatan Atm Bagi Nasabah". *Jurnal*
- Pavlou, Paul A., 2001. *Consume Intention to Adopt Electronic Commerce Incorporating Trust and Risk in the Technology Acceptance Model*.
- Rusady Ruslan. 2010. "*Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi*". Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Santoso, Budi., "Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use Dan Perceived Enjoyment Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi. *Jurnal*
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. 2014. *Buku Pedoman Penulisan Dan Penilaian SKRIPSI Tahun Akademik 2014/2015*. Surabaya
- Sugiyono. 2007. "*Metode Penelitian Administrasi*". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- Widi, Grace dan Syahrir, 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pada Industri Perbankan Di Kota Makassar. *Jurnal*
- Widyarini, Lydia Ari dan Putro, A Yan Wellyan Toni, 2008. Analisis Hubungan Faktor-Faktor Technology Acceptance, Trust Dan Risk Pada Niat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking. *Journal National's Conference UKWMS, September*.

<http://merlitafutriana.blogspot.com/p/validitas-dan-reliabilitas.html> diakses pada

19 April 2014 Pukul 20.45

<http://www.tribunnews.com/diakses> pada tanggal 21 September 2014, pukul 18.02.

<http://politik.kompasiana.com/diakses> pada tanggal 21 September 2014, pukul 18.16.

<http://sriwijayanti.wordpress.com/> diakses pada tanggal 8 Oktober 2014 pukul 13.24

<http://karistantya.blogspot.com/> diakses pada tanggal 8 Oktober 2014 pukul 13.30