

## PERSEPSI NASABAH AKAN LAYANAN ATM DAN E-BANKING DENGAN METODE TAM

Rinda Hesti Kusumaningtyas, Elsy Rahajeng

Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Email : rinda.hesti@uinjkt.ac.id, elsy.rahajeng@uinjkt.ac.id

### ABSTRACT

*ATM and e-banking is one of the technologies banking. E-banking is composed of Internet banking and SMS Banking. The general objective of this study was to determine the public perception of various people, especially banking customers will service ATM and e-banking. Methodology in this research using TAM as a tool to measure customer perception with data collection. Testing hypotheses using validity and reliability, the classic assumption test and multiple linear regression test. On the validity of all valid variable-value is above 0.1 the value of tolerance and reliability are worth reliable only.. On normality test, graph plots obtained following the diagonal lines except the hypothesis interest income earned by the patterned plot graph and follow diagonal line. In multicollinearity test all variables does not occur multikolinearitas in getting out of tolerance values > 0.1 and VIF < 10. In the test heterokedastisitas on the graph plots the points obtained spreading pattern is not clear above and below the number 0 on the X axis and Y, except the hypothesis interest income earned by the patterned plot graph below and above the Y. On Multiple Linear Regression Testing using R<sup>2</sup> test, t test and F test results obtained independent variable significant effect on the dependent variable. From the results of hypothesis testing, it is known that the perception of the Customer will be ATM and e-banking methods TAM consisting of utilities / public works, Ease / PEU, Attitude / ATU, Interests / Biu, Technology / ATEU much influenced by variables of age and occupation. In the variable interest income was also influence each other.*

**Keyword :** ATM, e-banking, TAM, SPSS 20

### ABSTRAK

ATM dan e-banking merupakan salah satu teknologi perbankan. E-banking terdiri dari Internet banking dan SMS Banking. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap berbagai pihak terutama nasabah perbankan yang akan melayani ATM dan e-banking. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan TAM sebagai alat untuk mengukur persepsi pelanggan dengan pengumpulan data. Pengujian hipotesis menggunakan validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda. Pada validitas semua variable-value yang valid diatas 0.1 maka nilai toleransi dan reliabilitasnya hanya bisa diandalkan. Pada uji normalitas, plot grafik diperoleh mengikuti garis diagonal kecuali pada hipotesis pendapatan bunga yang diperoleh oleh grafik plot berpola dan mengikuti garis diagonal. . Pada uji multikolinearitas semua variabel tidak terjadi multikolinearitas dalam mendapatkan nilai toleransi > 0,1 dan VIF < 10. Pada uji heterokedastisitas pada grafik plot titik yang diperoleh pola penyebaran tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu X dan Y, kecuali hipotesis pendapatan bunga yang diperoleh oleh grafik petak berpola di bawah dan di atas Y. Pada Regresi Linier Berganda Pengujian dengan menggunakan uji R<sup>2</sup>, uji t dan hasil uji F diperoleh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa persepsi Nasabah adalah metode ATM dan e-banking TAM yang terdiri dari utilitas / pekerjaan umum, Kemudahan / PEU, Sikap / ATU, Minat / Biu, Teknologi / ATEU banyak dipengaruhi oleh variabel usia dan pekerjaan. Pada variabel pendapatan bunga juga saling mempengaruhi.

**Kata kunci:** ATM, e-banking, TAM, SPSS 20

### I. PENDAHULUAN

Menurut UU Perbankan No. 10 tahun 1998, Bank adalah Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Saat ini Indonesia mempunyai 119 bank yang terdiri dari bank sentral, bank persero, bank BUMN, bank swasta, bank pembangunan daerah

dan bank syariah. Bank swasta yang terdiri dari bank umum swasta nasional devisa, bank umum swasta nasional non devisa, bank campuran dan bank asing.[1]

Teknologi perbankan saat ini sudah berkembang pesat mulai diantaranya yaitu ATM (Anjungan Tunai Mandiri), dan ATM dan e-banking yang terdiri dari Internet banking dan Sms Banking. ATM adalah kartu yang di berikan oleh pihak bank untuk dapat melakukan transaksi

pengambilan tunai dan transaksi lain seperti inquiry saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan pada mesin ATM bank tersebut yang tersebar di seluruh Indonesia. Kartu ATM pun dapat berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan di toko-toko tertentu dengan menggunakan alat yang bernama EDC (*Electronic Data Capture*).

Internet banking adalah fasilitas layanan perbankan yang nyaman dan aman diberikan kepada nasabah melalui jaringan Internet, kapan saja, dimana saja, yang mempermudah nasabah untuk transaksi perbankan yang diantaranya yaitu cek saldo, mutasi rekening sampai transfer, pembayaran tagihan dan perencanaan keuangan. SMS Banking merupakan fasilitas layanan perbankan yang diantaranya yaitu memudahkan nasabah untuk melakukan isi ulang pulsa, transfer. SMS Banking dapat diakses dengan menggunakan perintah SMS ketik, atau dengan cara download aplikasi. Saat ini masyarakat pun sering melakukan transaksi non tunai dengan menggunakan kartu ATM tersebut karena kemudahan masyarakat sehingga tidak harus membawa uang tunai. Seperti yang sering kita perhatikan di mall atau pusat pertokoan yang menempelkan stiker dengan logo visa, mastercard, atau lain sebagainya. Hal ini menandakan bahwa toko tersebut menerima pembayaran dengan menggunakan kartu debit atau kredit. Hal ini sesuai dengan arahan gubernur Bank Indonesia yang mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen non tunai, sehingga berangsur-angsur terbentuk suatu komunitas atau masyarakat yang lebih menggunakan instrumen non tunai (*Less Cash Society/LCS*) khususnya dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya. [3]

Persentase pengguna SMS/Mobile Banking terhadap total nasabah 2015

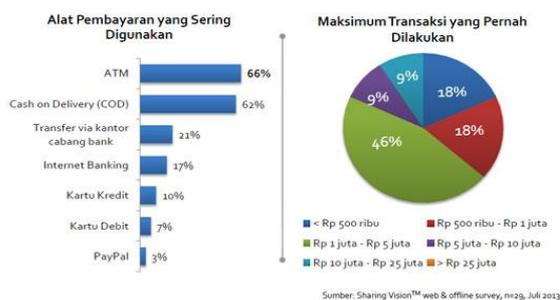


Gambar 1.1 Jumlah pengguna SMS/Mobile Banking [4]



Gambar 1.2 Jumlah pengguna ATM dan Internet banking [5]

Transaksi Pembayaran Saat Membeli Secara Online



Gambar 1.3 Transaksi pembayaran pada E-Commerce [6]

Berdasarkan data-data tersebut program yang dicanangkan oleh gubernur bank Indonesia yaitu GNNT belum menyentuh masyarakat. Berdasarkan pemaparan data tersebut maka penulis ingin mensurvei alasan masyarakat tidak menggunakan transaksi non tunai dalam melakukan transaksi keuangan atau perbankan. Dari alasan tersebut penulis ingin mengajukan penelitian dengan judul "Persepsi nasabah akan penggunaan ATM dan ATM dan e-banking" dapat di pertimbangkan untuk menjadi penelitian.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Definisi Persepsi

Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium. [7]

Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata [8].

### B. Definisi Layanan

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda

menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain [9].

**C. Definisi Nasabah**

Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan. Dalam pasal 1 ayat 16 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut. Jenis-jenis nasabahterdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu [10] :

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

**D. ATM**

Menurut Kasmir "ATM merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur" [11].



Gambar 2.1 Menu Utama pada ATM [12]

**E. E-Banking**

Electronic banking atau e-banking bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan internet. Layanan ini memungkinkan nasabah bank untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Nasabah dapat menghemat waktu dan tenaga karena transaksi e-banking jelas bebas antrean dan dapat dilakukan dari mana saja, sepanjang nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet. [13]

**Internet Banking**

Dalam Tong et al. disebutkan bahwa bank yang menggunakan internet banking menyediakan layanan yang rendah biaya untuk nasabah, internet banking memangkas biaya operasi, memperbaiki efisiensi, mengurangi biaya kertas untuk keperluan

transaksi serta memberikan kesempatan pada bank untuk menjaga hubungan dengan nasabah dan mencari nasabah baru. [14]



Gambar 2.2 Halaman Login Internet Banking [15]

**Mobile Banking**

Mobile Banking dapat diakses langsung melalui telepon seluler. Saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari phone banking, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening (transfer), pembayaran (a.l kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher [16].



Gambar 2.3 Mobile Banking BRI

**SMS Banking**

Melakukan transaksi perbankan kini dapat dilakukan dimanapun berada dengan menggunakan ponsel.



Gambar 2.4 Sms Banking

**F. Technology Acceptance Model (TAM)**

Technology Acceptance Model (TAM), merupakan model yang populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai

proses adopsi teknologi informasi termasuk *internet banking*. Kesederhanaan (*parsimony*) dan kemampuan menjelaskan (*explanatory power*) hubungan sebab akibat merupakan alasan utama penggunaan model TAM. [17]

Dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, dikenal dalam 5 konstruk (Davis *et. al*, 1986), yaitu :

1. *Perceived Usefulness*,
2. *Perceived Ease of Use*
3. *Attitude Toward Using*
4. *Usage Behavior* (perilaku penggunaan)
5. Actual Use

### G. SPSS (*Statistical Program for Social Science*)

*Statistical Program for Social Science* atau sering disebut SPSS, merupakan suatu program aplikasi komputer yang secara khusus digunakan untuk mengolah dan menganalisis data statistik. Di masyarakat banyak sekali program aplikasi dibidang statistik yang beredar. Namun demikian SPSS program yang paling populer sehingga lebih banyak digunakan dan cukup mudah untuk mengoperasikannya. SPSS sangat fleksibel sehingga dapat digunakan pada hampir semua bidang ilmu, tidak hanya terbatas dibidang ilmu social saja. Program ini banyak digunakan dibidang ekonomi, eksakta, dan teknik [18].

### H. Hipotesis

Pengertian hipotesis penelitian menurut Sugiyono merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. [19]

### I. Pengambilan Sampel

Sampel menyangkut studi yang dilakukan secara rinci terhadap sejumlah informasi yang relatif kecil (sampel) yang diambil dari suatu kelompok yang relatif besar (populasi).

Secara garis besar metode penarikan sampel dapat dibagi menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* [20].

#### Probability Sampling

*Probability sampling* adalah metode pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama ataupun tidak sama untuk terpilih sebagai sampel. Jenis-jenis *probability sampling* antara lain:

1. Sample Acak Sederhana
2. Sampel Acak Sistematis
3. Sampel Acak Stratifikasi

4. Cluster Sampling

#### Nonprobability Sampling

*Nonprobability Sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun beberapa teknik *Nonprobability Sampling* antara lain:

1. Sampel Kemudahan
2. Sampel Pertimbangan
3. Sampel kuota
4. *Snowball Sampling*

### J. Skala Likert

Likert (1932) menyatakan bahwa Skala Likert menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon 5 titik pilihan pada setiap butir pertanyaan, sangat setuju, setuju, tidak memutuskan/netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju [21].

Pada penelitian ini menggunakan 5 Skala Likert antara lain:

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Netral
4. Tidak Setuju
5. Sangat Tidak Setuju

### K. Evaluasi

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya. Sedangkan menurut pengertian istilah "evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan". [22]

### L. Pengujian Hipotesis Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Menurut Ghazali Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut [23].

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazal Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil [23].

### Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, dan gejala autokorelasi.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal [23].

#### b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah kondisi terdapatnya hubungan linier atau korelasi yang tinggi antara masing-masing variabel independen dalam model regresi.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

#### d. Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Muhidin dan Abdurahman analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio [24].

#### e. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

#### f. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat [23].

#### g. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali uji statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

### Metode Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Menurut Nazir Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung yaitu cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut [25].

#### b. Wawancara

Menurut Nazir, Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, saling bertatap muka, antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara) [36].

#### c. Kuesioner

Menurut Nazir Kuesioner atau daftar pertanyaan adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis [25].

#### d. Studi Literatur

Menurut Nazir Studi Literatur atau studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. [25].

### III. METODELOGI PENELITIAN

#### A. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa metode observasi, metode kuesioner dan studi literatur. Hasil dari penyebaran kuisisioner tersebut akan diuji dengan menggunakan alat bantu SPSS 20. Beberapa metode pengumpulan data dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Observasi
2. Kuesioner
3. Studi Literatur

#### B. Evaluasi Sistem Teknologi

Untuk melakukan evaluasi sistem teknologi, peneliti melakukan langkah-langkah seperti identifikasi kebutuhan, proses evaluasi, dan Evaluasi Hipotesis.

1. Identifikasi Kebutuhan
2. Proses Evaluasi
3. proses Hipotesis

#### C. Rekomendasi Sistem Teknologi

Rekomendasi system teknologi perbankan ini di dapatkan dari hasil pengujian system dengan data dari penyebaran kuisisioner. Dengan adanya rekomendasi ini

diharapkan bank dapat memahami kebutuhan nasabah di lingkungan kampus UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

**IV. PEMBAHASAN**

**A. Hasil Evaluasi Penelitian**

**Gambaran Umum Responden**

**Tabel 4.1** Profil Responden

Uraian	Jumlah	Persentase
<b>Jenis kelamin</b>		
a. Perempuan	105	56,1%
b. Laki – laki	82	43,9%
Total Responden	187	
<b>Usia</b>		
a. 18-65 tahun(Pemuda)	186	99,5%
b. 66-79 tahun (Paruh Baya)	1	0,5%
<b>Pekerjaan</b>		
a. Mahasiswa	138	73,8%
b. Karyawan	43	23%
c. Ibu Rumah Tangga	2	1,1%
d. Lainnya	4	2,1%
<b>Fakultas</b>		
1. Sains dan Teknologi	28	18,4%
2. Ekonomi dan Bisnis	23	15,1%
3. Tarbiyah dan Keguruan	30	23%
4. Syariah dan Hukum	16	10,5%
5. Adab dan Humaiora	10	6,6%
6. Ushuludin	8	5,3%
7. Ilmu Dakwah dan Komunikasi	19	12,5%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
1. SMA	128	68,4%
2. Diploma 3(D3)	3	1,6%
3. Strata 1 (S1)	50	26,7%
4. Strata 2 (S2)	6	3,2%
5. Strata 3 (S3)	0	0%
<b>Pendapatan</b>		
1. Di bawah Rp 2.600.000	134	71,7%
2. Rp 2.600.00- Rp 6.000.000	41	21,9%
3. Di atas Rp 2.600.000	12	6,4%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

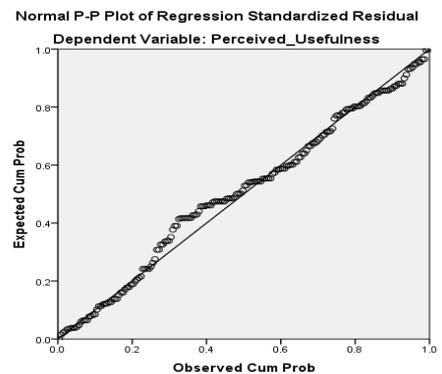
**B. Uji Validitas dan Reliabilitas**

**Tabel 4.2** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Seluruh Variabel

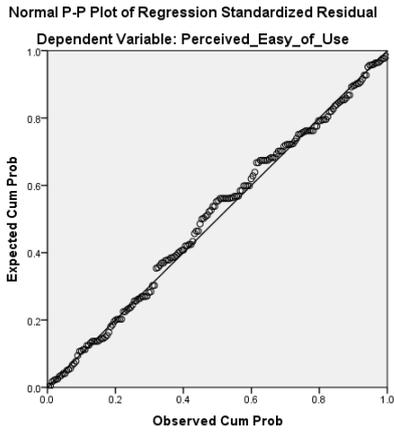
Variabel	VALIDITAS			RELIABILITAS		
	r hitung	r tabel	Ket	r hitung	Alpha	Ket
<b>Perceived Usefulness</b>						
PU1	0,469	0,1207	Valid	0,444	0,7	Tidak Reliabel
PU2	0,543	0,1207	Valid			
PU3	0,602	0,1207	Valid			
PU4	0,151	0,1207	Valid			
PU5	0,585	0,1207	Valid			
PU6	0,572	0,1207	Valid			
PU7	0,419	0,1207	Valid			
PU8	0,472	0,1207	Valid			
<b>Perceived Easy of Use</b>						
PEU1	0,734	0,1207	Valid	0,764	0,7	Reliabel
PEU2	0,618	0,1207	Valid			
PEU3	0,638	0,1207	Valid			
PEU4	0,279	0,1207	Valid			
PEU5	0,741	0,1207	Valid			
PEU6	0,782	0,1207	Valid			
PEU7	0,735	0,1207	Valid			
<b>Attitude Toward Using</b>						
ATU1	0,628	0,1207	Valid	0,650	0,7	Tidak Reliabel
ATU2	0,536	0,1207	Valid			
ATU3	0,078	0,1207	Tidak Valid			
ATU4	0,631	0,1207	Valid			
ATU5	0,518	0,1207	Valid			
ATU6	0,503	0,1207	Valid			
ATU7	0,520	0,1207	Valid			
ATU8	0,597	0,1207	Valid			
ATU9	0,645	0,1207	Valid			
<b>Behavior Intention to Use</b>						
BIU1	0,846	0,1207	Valid	0,028	0,7	Tidak Reliabel
BIU2	0,421	0,1207	Valid			
BIU3	0,385	0,1207	Valid			
<b>Actual Technology Usage</b>						
ATEU1	0,471	0,1207	Valid	0,655	0,7	Tidak Reliabel
ATEU2	0,596	0,1207	Valid			
ATEU3	0,657	0,1207	Valid			
ATEU4	0,738	0,1207	Valid			
ATEU5	0,759	0,1207	Valid			

Sumber: data primer yang diolah, 2016

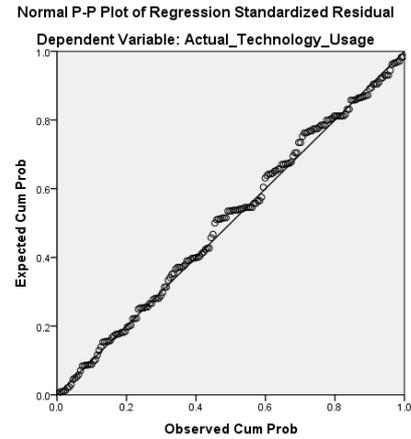
**C. Pengujian Hipotesis Uji Normalitas**



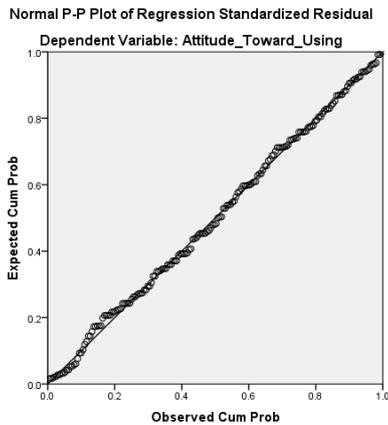
**Gambar 4.1** Hasil Uji Normalitas Perceived Usefulness (PU)



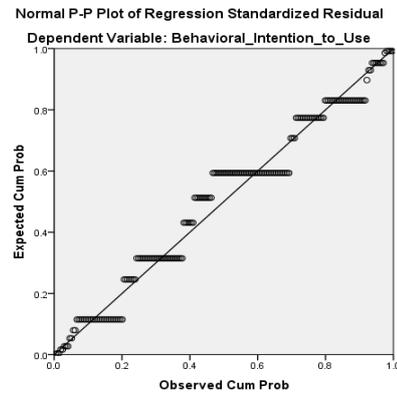
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Perceived Ease Of Use (PEU)



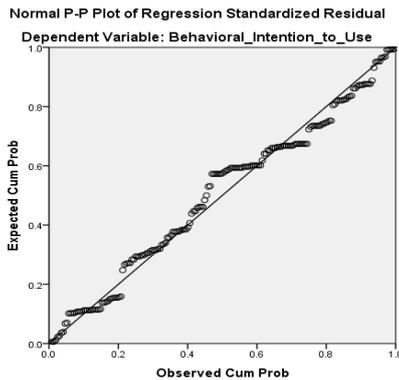
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Actual Technology Usage (ATEU)



Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Attitude Toward Using (ATU)



Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas behavioral intention to use (BIU)



Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Behavior Intention to Use (BIU)

D. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas Perceived Usefulness (PU) Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolera nce	VIF
1 (Constant)		
Jenis Kelamin	,966	1,035
Usia	,943	1,061
Pekerjaan	,410	2,437
Fakultas	,675	1,481
Pendidikan	,472	2,118
Terakhir	,449	2,226

a. Dependent Variable: Perceived Usefulness

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas Perceived Ease Of Use (PEU)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Jenis Kelamin	,966	1,035
	Usia	,943	1,061
	Pekerjaan	,410	2,437
	Fakultas	,675	1,481
	Pendidikan Terakhir	,472	2,118
	Pendapatan	,449	2,226

a. Dependent Variable: Perceived Ease Of Use  
Sumber : Data primer (2016)

**Tabel 4.5** Hasil Uji Multikolinearitas Attitude Toward Using (ATU)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Jenis Kelamin	,966	1,035
	Usia	,943	1,061
	Pekerjaan	,410	2,437
	Fakultas	,675	1,481
	Pendidikan Terakhir	,472	2,118
	Pendapatan	,449	2,226

a. Dependent Variable: Attitude Toward Using  
Sumber : Data primer (2016)

**Tabel 4.6** Hasil Uji Multikolinearitas Behavior Intention to Use (BIU)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Jenis Kelamin	,966	1,035
	Usia	,943	1,061
	Pekerjaan	,410	2,437
	Fakultas	,675	1,481
	Pendidikan Terakhir	,472	2,118
	Pendapatan	,449	2,226

a. Dependent Variable: Behavior Intention to Use  
Sumber : Data primer (2016)

**Tabel 4.7** Hasil Uji Multikolinearitas Actual Technology Usage (ATEU)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Jenis Kelamin	,966	1,035
	Usia	,943	1,061
	Pekerjaan	,410	2,437
	Fakultas	,675	1,481
	Pendidikan Terakhir	,472	2,118
	Pendapatan	,449	2,226

a. Dependent Variable: Actual Technology Usage

Sumber : Data primer (2016)

**Tabel 4.8** Hasil Uji Multikolinearitas behavioral intention to use (BIU)

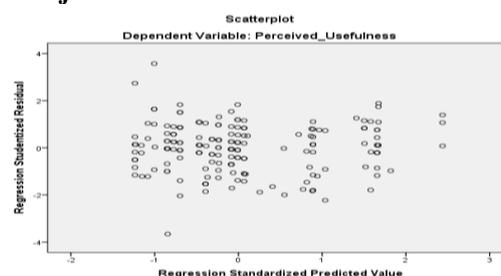
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pendapatan	1,000	1,000

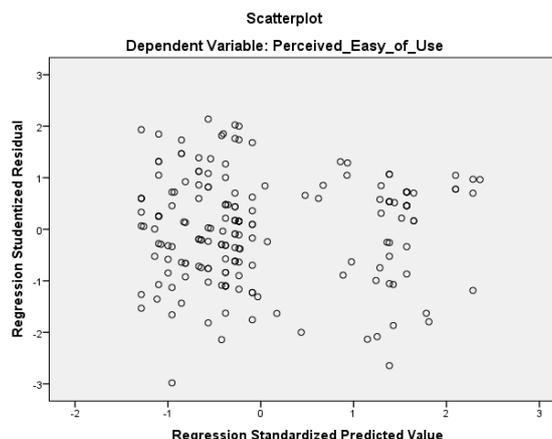
a. Dependent Variable: Behavioral Intention to Use

Sumber : Data primer (2016)

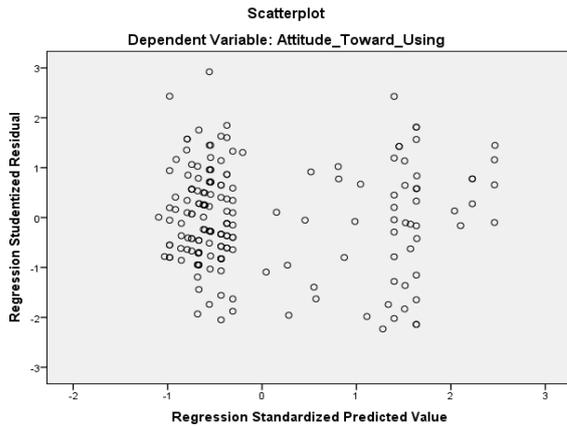
### 4.3.1 Uji Heterokedastisitas



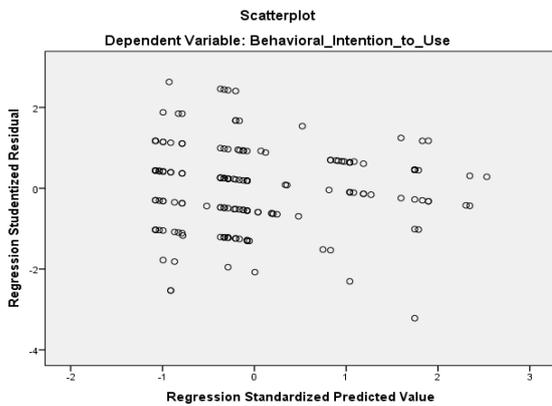
**Gambar 4.6** Hasil Uji Heterokedastisitas Perceived Usefulness (PU)



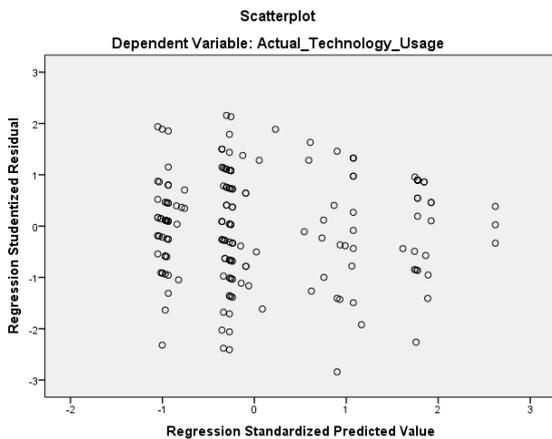
**Gambar 4.7** Uji Heterokedastisitas *Perceived Ease Of Use (PEU)*



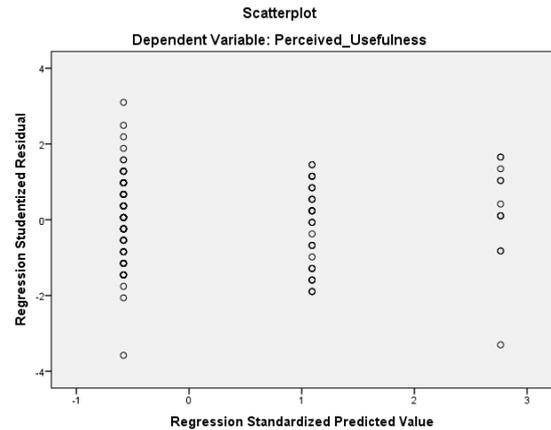
**Gambar 4.8** Uji Heterokedastisitas *Attitude Toward Using (ATU)*



**Gambar 4.10** Uji Heterokedastisitas *Behavioral Intention to Use (BIU)*



**Gambar 4.11** Uji Heterokedastisitas *Actual Technology Usage (ATEU)*



**Gambar 4.12** Uji Heterokedastisitas *behavioral intention to use (BIU)*

**E. Uji Regresi Linear Berganda**  
**Pengujian Hipotesis 1**

1. Uji F

**Tabel 4.8** Ringkasan ANOVA Untuk Uji Signifikansi

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	369,207	6	61,535	6,255	,000 <sup>b</sup>
Residual	1761,078	179	9,838		
Total	2130,285	185			

a. Dependent Variable: Perceived\_Usefulness  
b. Predictors: (Constant), Pendapatan, Jenis\_Kelamin, Usia, Fakultas, Pendidikan\_Terakhir, Pekerjaan

2. Uji t

**Tabel 4.9** Koefisien Regresi Variabel *Perceived Usefulness*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	35,589	3,441		10,435	,000		
Jenis Kelamin	1,082	,471	,159	2,295	,023	,966	1,035
Usia	-	3,239	-,226	-3,232	,001	,943	1,061
Pekerjaan	1,237	,793	,165	1,560	,121	,410	2,437
Fakultas	-,108	,107	-,084	-1,011	,313	,675	1,481
Pendidikan Terakhir	-,103	,347	-,029	-,298	,766	,472	2,118
Pendapatan	1,140	,576	,194	1,971	,057	,449	2,226

a. Dependent Variable: Perceived Usefulness

3. Uji R<sup>2</sup>

**Tabel 4.10** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.416 <sup>a</sup>	.173	.146	3.137

a. Predictors: (Constant), Pendapatan, Jenis\_Kelamin, Usia, Fakultas, Pendidikan\_Terakhir, Pekerjaan  
 b. Dependent Variable: Perceived\_Usefulness

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.388 <sup>a</sup>	.150	.122	3.824

a. Predictors: (Constant), Pendapatan, Jenis\_Kelamin, Usia, Fakultas, Pendidikan\_Terakhir, Pekerjaan  
 b. Dependent Variable: Perceived\_Easy\_of\_Use  
 b. Dependent Variable: Perceived\_Easy\_of\_Use

**Pengujian Hipotesis 2**

1. Uji F

**Tabel 4.11** Ringkasan ANOVA Untuk Uji Signifikansi

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	463.539	6	77.256	5.283	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2617.859	179	14.625		
	Total	3081.398	185			

a. Dependent Variable: Perceived\_Easy\_of\_Use  
 b. Predictors: (Constant), Pendapatan, Jenis\_Kelamin, Usia, Fakultas, Pendidikan\_Terakhir, Pekerjaan

**Pengujian Hipotesis 3**

1. Uji f

**Tabel 4.14** Ringkasan ANOVA Untuk Uji Signifikansi

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	804.654	6	134.109	7.973	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3010.959	179	16.821		
	Total	3815.613	185			

a. Dependent Variable: Attitude\_Toward\_Using  
 b. Predictors: (Constant), Pendapatan, Jenis\_Kelamin, Usia, Fakultas, Pendidikan\_Terakhir, Pekerjaan

2. Uji t

**Tabel 4.12** Koefisien Variabel *Perceived Ease Of Use*

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	24.337	4.168		5.852	.000		
	Jenis_Kelamin	.295	.575	.036	.514	.608	.966	1.035
	Usia	.330	3.949	.006	.084	.933	.943	1.061
	Pekerjaan	1.690	.967	.188	1.747	.082	.410	2.437
	Fakultas	-.228	.131	-.146	-1.743	.083	.675	1.481
	Pendidikan_Terakhir	-.208	.423	-.049	-.491	.624	.472	2.118
	Pendapatan	1.129	.702	.165	1.607	.110	.449	2.226

a. Dependent Variable: Perceived\_Easy\_of\_Use

2. Uji t

**Tabel 4.15** Koefisien Regresi Variabel *Attitude Toward Using*

Coefficients <sup>a</sup>									
Model		Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	34.110	4.460		7.648	.000			
	Jenis_Kelamin	-.489	.616	-.054	-.794	.428	.966	1.035	
	Usia	-7.524	4.235	-.121	-1.776	.077	.943	1.061	
	Pekerjaan	2.700	1.037	.270	2.602	.010	.410	2.437	
	Fakultas	-.129	.140	-.075	-.922	.358	.675	1.481	
	Pendidikan_Terakhir	-.250	.454	-.053	-.552	.582	.472	2.118	
	Pendapatan	1.727	.753	.227	2.292	.023	.449	2.226	

a. Dependent Variable: Attitude\_Toward\_Using

3. Uji R<sup>2</sup>

**Tabel 4.13** Hasil Uji Koefisien Determinasi

3. Uji R<sup>2</sup>

**Tabel 4.16** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.459 <sup>a</sup>	.211	.184	4.101

a. Predictors: (Constant), Pendapatan, Jenis\_Kelamin, Usia, Fakultas, Pendidikan\_Terakhir, Pekerjaan  
 b. Dependent Variable: Attitude\_Toward\_Using

**Pengujian Hipotesis 4**

1. Uji F

**Tabel 4.17** Ringkasan ANOVA Untuk Uji Signifikansi

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	22.062	6	3.677	1.933	.078 <sup>b</sup>
	Residual	340.454	179	1.902		
	Total	362.516	185			

a. Dependent Variable: Behavioral\_Intention\_to\_Use  
b. Predictors: (Constant), Pendapatan, Jenis\_Kelamin, Usia, Fakultas, Pendidikan\_Terakhir, Pekerjaan

2. Uji t

**Tabel 4.18** Koefisien Regresi Variabel Behavior Intention to Use

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	6.983	1.500		4.657	.000	
	Jenis_Kelamin	.244	.207	.087	1.178	.240	.966 1.035
	Usia	-2.392	1.424	-.125	-1.679	.095	.843 1.061
1	Pekerjaan	.308	.349	.100	.883	.378	.410 2.437
	Fakultas	.014	.047	.027	.304	.762	.675 1.481
	Pendidikan_Terakhir	.193	.153	.133	1.264	.208	.472 2.118
	Pendapatan	.051	.253	.022	.203	.839	.449 2.226

a. Dependent Variable: Behavioral\_Intention\_to\_Use

3. Uji R<sup>2</sup>

**Tabel 4.19** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.247 <sup>a</sup>	.061	.029	1.379

a. Predictors: (Constant), Pendapatan, Jenis\_Kelamin, Usia, Fakultas, Pendidikan\_Terakhir, Pekerjaan  
b. Dependent Variable: Behavioral\_Intention\_to\_Use

**Pengujian Hipotesis 5**

1. Uji F

**Tabel 4.20** Analisis Variabel Entered/Removed Variabel Actual Teknologi Usage

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pendapatan, Jenis_Kelamin, Usia, Fakultas, Pendidikan_Terakhir, Pekerjaan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Actual\_Technology\_Usage  
b. All requested variables entered.

2. Uji t

**Tabel 4.21** Koefisien Regresi Variabel Actual Teknologi Usage

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	22.051	3.130		7.046	.000	
	Jenis_Kelamin	1.217	.432	.182	2.815	.005	.966 1.035
	Usia	-8.838	2.972	-.195	-2.974	.003	.943 1.061
1	Pekerjaan	1.697	.728	.232	2.331	.021	.410 2.437
	Fakultas	-.028	.098	-.022	-.289	.773	.675 1.481
	Pendidikan_Terakhir	.154	.318	.045	.485	.628	.472 2.118
	Pendapatan	1.475	.529	.265	2.791	.006	.449 2.226

a. Dependent Variable: Actual\_Technology\_Usage

3. Uji R<sup>2</sup>

**Tabel 4.22** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.524 <sup>a</sup>	.275	.251	2.878

a. Predictors: (Constant), Pendapatan, Jenis\_Kelamin, Usia, Fakultas, Pendidikan\_Terakhir, Pekerjaan  
b. Dependent Variable: Actual\_Technology\_Usage

**Pengujian Hipotesis 6**

1. Uji F

**Tabel 4.23** Ringkasan ANOVA Untuk Uji Signifikansi

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	5.406	1	5.406	2.796	.096 <sup>b</sup>
	Residual	357.707	185	1.934		
	Total	363.112	186			

a. Dependent Variable: Behavioral\_Intention\_to\_Use  
b. Predictors: (Constant), Pendapatan

2. Uji t

**Tabel 4.24** Koefisien Regresi Variabel behavioral intention to use

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	5.386	.251		21.420	.000	
1	Pendapatan	.285	.171	.122	1.672	.096	1.000 1.000

a. Dependent Variable: Behavioral\_Intention\_to\_Use

3. Uji R<sup>2</sup>

**Tabel 4.43** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.122 <sup>a</sup>	.015	.010	1.391	2.132

a. Predictors: (Constant), Pendapatan  
 b. Dependent Variable: Behavioral Intention to Use

**F. Pembahasan**

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis dengan uji linier berganda maka diperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam layanan ATM dan e-banking

**Hasil Pengujian Hipotesis 1**

Hasil uji hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) menunjukkan bahwa variabel independen (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Fakultas, Pendidikan terakhir, dan pendapatan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kegunaan/PU). Untuk hasil pengujian uji statistik F menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berpengaruh signifikan dengan nilai sig < α= 0,1. Kemudian pada hasil uji t diperoleh variabel yang signifikan adalah Jenis Kelamin dan Usia dengan nilai sig sebesar 0,023 dan 0,001 < α= 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Jenis Kelamin dan Usia berpengaruh signifikan terhadap variabel kegunaan/PU.

**Hasil Pengujian Hipotesis 2**

Hasil uji hipotesis pertama (H<sub>2</sub>) menunjukkan bahwa variabel independen (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Fakultas, Pendidikan terakhir, dan pendapatan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kemudahan/PEU). Untuk hasil pengujian uji statistik F menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berpengaruh signifikan dengan nilai sig < α= 0,1. Kemudian pada hasil uji t diperoleh variabel yang signifikan adalah Pekerjaan, Fakultas dengan nilai sig sebesar 0,082 dan 0,083 < α= 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pekerjaan dan Fakultas berpengaruh signifikan terhadap variabel kemudahan/PEU.

**Hasil Pengujian Hipotesis 3**

Hasil uji hipotesis pertama (H<sub>3</sub>) menunjukkan bahwa variabel independen (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Fakultas, Pendidikan terakhir, dan pendapatan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Sikap/ATU). Untuk hasil pengujian uji statistik F menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berpengaruh signifikan dengan nilai sig < α= 0,1. Kemudian pada hasil uji t diperoleh variabel yang signifikan adalah Usia, Pekerjaan dan

Pendapatan dengan nilai sig sebesar 0,077, 0010, dan 0,023 < α= 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Usia, Pekerjaan dan Pendapatan berpengaruh signifikan terhadap variabel Sikap/ATU.

**Hasil Pengujian Hipotesis 4**

Hasil uji hipotesis pertama (H<sub>4</sub>) menunjukkan bahwa variabel independen (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Fakultas, Pendidikan terakhir, dan pendapatan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Minat/BIU). Untuk hasil pengujian uji statistik F menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berpengaruh signifikan dengan nilai sig < α= 0,1. Kemudian pada hasil uji t diperoleh variabel yang signifikan adalah Usia dengan nilai sig sebesar 0,095 < α= 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Usia berpengaruh signifikan terhadap variabel Minat/BIU.

**Hasil Pengujian Hipotesis 5**

Hasil uji hipotesis pertama (H<sub>5</sub>) menunjukkan bahwa variabel independen (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Fakultas, Pendidikan terakhir, dan pendapatan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Teknologi/ATEU). Untuk hasil pengujian uji statistik F menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berpengaruh signifikan dengan nilai sig < α= 0,1. Kemudian pada hasil uji t diperoleh variabel yang signifikan adalah Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, dan Pendapatan dengan nilai sig sebesar 0,005, 0,003, 0,021, dan 0,006 < α= 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, dan Pendapatan berpengaruh signifikan terhadap variabel Teknologi/ATEU.

**Hasil Pengujian Hipotesis 6**

Hasil uji hipotesis pertama (H<sub>6</sub>) menunjukkan bahwa variabel independen (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Fakultas, Pendidikan terakhir, dan pendapatan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Minat/BIU). Untuk hasil pengujian uji statistik F menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berpengaruh signifikan dengan nilai sig < α= 0,1. Kemudian pada hasil uji t diperoleh variabel yang signifikan adalah Pendapatan dengan nilai sig sebesar 0,096 < α= 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pendapatan berpengaruh signifikan terhadap variabel Minat/BIU.

**G. Rekomendasi Sistem**

Hasil dari pengujian hipotesis di atas dapat disimpulkan beberapa rekomendasi yang

dapat diajukan terhadap layanan ATM dan e-banking:

1. Pada indikator Kegunaan/PU yang berpengaruh terhadap Jenis kelamin, Usia, dan Pendapatan. Oleh karena itu sebaiknya layanan ATM dan e-banking membuat desain yang lebih mudah digunakannya yaitu dengan cara menu-menu yang tidak bertahap dan tidak membutuhkan waktu yang lama.
2. Pada indikator Kemudahan/PEU yang berpengaruh terhadap Pekerjaan dan Fakultas. Oleh karena itu sebaiknya layanan ATM dan e-banking mudah dipahami oleh nasabah dengan fitur-fitur dan langkah-langkah yang memudahkan nasabah.
3. Pada indikator Sikap/ATU yang berpengaruh terhadap **Usia, Pekerjaan dan Pendapatan**. Oleh karena itu sebaiknya layanan ATM di tempatkan di daerah perkantoran atau dapat diakses oleh berbagai kalangan usia, dan e-banking sebaiknya fitur dalam e-banking nya mudah di akses dengan fitur yang mudah dipahami serta dapat diakses pada telepon genggam dan komputer
4. Pada indikator Minat/BIU yang berpengaruh terhadap **Usia**. Oleh karena itu sebaiknya layanan ATM mudah dalam penggunaan, terdapat di mana saja serta aman dalam penggunaannya. Sedangkan pada e-banking yaitu mudah dan aman dalam penggunaannya .
5. Pada indikator TeknologiATEU yang berpengaruh terhadap **Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, dan Pendapatan**. Oleh karena itu sebaiknya teknologi ATM mudah dalam penggunaannya untuk berbagai kalangan sedangkan e-banking disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada sehingga nasabah pun dapat mengakses nya dengan mudah.
6. Pada indikator Minat/BIU yang berpengaruh terhadap **Pendapatan**. Oleh karena itu sebaiknya teknologi ATM dan e-banking disesuaikan dengan kebutuhan nasabah akan uang tunai pada layanan ATM dan limit transaksi pada layanan e-banking.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fajar Sulaiman, DPR: Jumlah Bank di Indonesia Seperti Jamur, <http://wartaekonomi.co.id/read/2015/03/25/50608/dpr-jumlah-bank-di-indonesia-seperti-jamur.html>, 25 Maret 2015 06:37:00 WIB diunduh pada pada tanggal 18 februari 2015 pukul 11.09 WIB
- [2] Novita Sari Simamora, Nasabah Perbankan: Dari 250 Juta Orang Indonesia, Hanya 60
- Juta Miliki Rekening, <http://finansial.bisnis.com/read/20150620/9/0/445377/nasabah-perbankan-dari-250-juta-orang-indonesia-hanya-60-juta-miliki-rekening>, Kamis, 18 Februari 2016. Diunduh pada tanggal 18 Feb. 16 pukul 11:56 WIB
- [3] NN, Bank Indonesia Mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai, [http://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/sp\\_165814.aspx](http://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/sp_165814.aspx), 14-08-2014. Diunduh pada tanggal 18 Februari 2016 pukul 12:51 WIB
- [4] Jaya Maulana, Pertumbuhan SMS/Mobile Banking di Indonesia, <http://sharingvision.com/2015/05/pertumbuhan-smsmobile-banking-di-indonesia/>, diunduh pada tanggal 18 februari 2016 pukul 13.37 WIB
- [5] Dr. Dimitri Mahayana, Menghapus Batasan dengan Layanan Mobile, <http://inet.detik.com/read/2014/04/07/083738/2547244/398/menghapus-batasan-dengan-layanan-mobile>, Senin, 07/04/2014 08:37 WIB. Diunduh pada tanggal 18 Februari 2016 pukul 14.19 WIB
- [6] [Debora Tobing](http://startupbisnis.com/pertumbuhan-internet-banking-dan-e-commerce-di-indonesia-atm-dan-cod-mendominasi/), Pertumbuhan Internet Banking dan e-Commerce di Indonesia : ATM dan CoD Mendominasi, <http://startupbisnis.com/pertumbuhan-internet-banking-dan-e-commerce-di-indonesia-atm-dan-cod-mendominasi/>, 17 March 2014. Diunduh pada tanggal 18 Februari 2016 pukul 14.33 WIB
- [7] Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- [8] Sugihartono, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*, Yogyakarta : UNY Press
- [9] Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo
- [10] Undang-Undang RI No.10 tahun 1998. [http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/uu\\_bi\\_1099.pdf](http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/uu_bi_1099.pdf), diunduh jam 14:10 tanggal 17/09/2016
- [11] Kasmir. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- [12] PT. Bank Rakyat Indonesia. <https://ib.bri.co.id/ib-bri/>, diunduh jam 13:20 tanggal 20-09-2016
- [13] Iskandar. 2009. *Panduan Lengkap Internet*. Yogyakarta : ANDI
- [14] Tong, Kwoloon. et, al. 2011. "Structural linear relationships between job stress, burnout, physiological stress, and performance of construction project managers". *Journal Eingeering*,

- Construction and Architectural Management*. Vol.18 No. 3 pp.312-328.
- [15] Bank BTN. <http://www.btn.co.id> // diunduh jam 19:43 tanggal 9/12/2016
- [16] Utaminingsih, Pebriani. 2015. *Pengaruh Trnasaksi Electronic Banking terhadap Fee Based Income pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk. Politeknik Negeri Jakarta*  
<http://akuntansi.pnj.ac.id/upload/artikel/files/pebriani%20utaminingsih,%20lana%20sularto.pdf>, diunduh jam 20:15 tanggal 24-08-2016
- [17] Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Easy of Use, and User Acceptance of Information Technology*", *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 5, pp. 319-339.
- [18] Sudarmanto, R. Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS Edisi Pertama*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- [19] Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- [20] Sugiarto 2003. *Teknik Sampling*, Gramedia, Jakarta
- [21] Indraningtyas, S. 2014. *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Akademik UPN "Veteran" Jatim Menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM)*. Surabaya
- [22] Yunanda, M. 2009. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Balai Puataka.
- [23] Gozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [24] Abdurahman dan Muhidin. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- [25] Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia