

## **KORELASI TINGKAT EFISIENSI, KEAMANAN DENGAN *INTERNET BANKING* SEBAGAI ALTERNATIF *BRANCHLESS BANKING* PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK DI SURABAYA**

**Wulan Rain Manu Dima**

Jurusan Ilmu Ekonomi Konsentrasi Perbankan dan Jasa Keuangan / Fakultas Bisnis dan

Ekonomika

Wulanrain@yahoo.com

### **Abstrak**

Meningkatnya penggunaan internet dan telepon genggam, mengakibatkan pengembangan jaringan *electronic banking (e-channel)* menjadi sangat penting bagi bisnis perseroan untuk menjaga kesetiaan nasabah. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan salah satu bank yang menawarkan jasa *internet banking* dengan berbagai terobosan-terobosan baru yang dirancang agar dapat terus berkembang dan bersaing, serta mempertahankan eksistensinya dalam dunia perbankan. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus menyesuaikan pada kemajuan teknologi, artinya dengan bersentuhan pada teknologi maka PT Bank Mandiri (Persero) Tbk akan mempermudah kinerja bank dan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada korelasi antara tingkat efisiensi dan Keamanan dengan *Internet Banking* sebagai alternatif *Branchless Banking* pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kuesioner yang digunakan dibatasi oleh pengguna *internet banking* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sedangkan pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Hasil pengujian hipotes yang menggunakan *spearman rank* menunjukkan bahwa ada korelasi tingkat efisiensi dan *internet banking* dengan nilai tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,1 dan ada korelasi antara keamanan dan *internet banking* dengan nilai tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,1

**Kata kunci :** *Internet Banking , Tingkat Efisiensi, Keamanan, Branchless Banking.*

### **PENDAHULUAN**

Di berbagai negara di dunia, sistem keuangan mulai berkembang dengan pesat baik secara sederhana maupun kompleks. Pada beberapa kajian empiris mengatakan bahwa sistem keuangan yang berjalan dan berfungsi dengan baik mampu mendorong pertumbuhan ekonomi yang pesat dengan mengalokasikan dana lebih banyak pada sektor investasi produktif. Pihak perbankan dalam memperbaiki kinerja sektor keuangannya mulai menciptakan alat transaksi baru yang dikenal dengan *Branchless Banking* atau bank tanpa

kantor cabang yang merupakan pemberian jasa keuangan yang dilakukan di luar kantor cabang bank dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi serta agen ritel bukan bank (Lyman *et al.*, 2006). Salah satu alternatif distribusi *Branchless Banking* adalah *Internet Banking* karena pesatnya pertumbuhan internet merubah cara perusahaan terhubung dengan konsumennya, tidak terkecuali bisnis perbankan (Jun dan Cai, 2001). PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, merupakan salah satu bank yang menawarkan jasa *internet banking* dengan berbagai terobosan-terobosan baru yang dirancang agar dapat terus berkembang dan bersaing, serta mempertahankan eksistensinya dalam dunia perbankan. PT Bank Mandiri (Persero), Tbk sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus menyesuaikan pada kemajuan teknologi, artinya dengan bersentuhan pada teknologi maka PT Bank Mandiri (Persero) Tbk akan mempermudah kinerja bank dan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

## **TELAAH PUSTAKA**

1. **Perilaku Konsumen (*Consumen Behaviour*)**  
perilaku konsumen adalah suatu tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk keputusan mendahului dan menyusuli tindakan ini, Engel, *et al.* (1994)
2. **Pemasaran (*Marketing*)**  
Pentingnya kegiatan pemasaran dalam suatu perusahaan dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan yang berusaha meletakkan pemasaran sebagai pusat kegiatan dan memandu semua unit yang diproduksi ke arah pencapaian tujuan perusahaan. Untuk menuju tercapainya tujuan perusahaan ini diperlukan sebuah konsep pemasaran. Konsep pemasaran merupakan kunci untuk mencapai tujuan organisasi yang terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan efisien (Kotler, 1997).
3. ***Self Service Technology (SST)***  
*Self service technology* (SST) adalah suatu perantara teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan sendiri pelayanan tanpa bergantung pada karyawan

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan penulis yaitu analisis deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui lebih dalam apakah ada hubungan antara dua atau lebih variabel setelah itu dikaitkan dengan metode pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil analisis dengan menguji secara tepat dalam menarik konklusi yang menerangkan korelasi antara variabel variabel yang akan diuji. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal yang berupa atribut atribut yang bersifat kualitatif, kemudian atribut-atribut tersebut dikuantitatifkan dalam bentuk variabel variabel yang digunakan untuk menjelaskan korelasi antara variabel. Atribut ordinal adalah atribut dengan nilai nilai yang memiliki urutan atau peringkat, tapi besaran nilai nilai yang berurutan tidak diketahui. Atribut nominal ini bermanfaat dalam mengukur kualitas penilaian subjektif yang tidak dapat diukur secara objektif. Data kuantitatif ini bersifat primer, metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu dengan menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2008). pengukuran variabel menggunakan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Dengan skala *Likert* ini diharapkan dapat memudahkan peneliti dalam penyusunan daftar pertanyaan atau pernyataan kuesioner dengan terstruktur.

### **Definisi Operasional Variabel**

1. *Internet Banking*

*Internet Banking* merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet (BI).

2. Tingkat Efisiensi

Tingkat efisiensi didefinisikan sebagai merujuk pada keyakinan individu bahwa *Internet banking* tidak sulit untuk dipelajari dan tidak membutuhkan usaha yang besar untuk dipahami oleh pengguna atau nasabah.

3. Keamanan

Keamanan merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi. Namun akan menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

1. Populasi penelitian  
Populasi adalah kumpulan yang lengkap dari seluruh elemen jenis yang bisa dibedakan menjadi objek penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Surabaya
2. Pengambilan sampel dalam penelitian ini metode pengambilan sampel di lapangan menggunakan *accidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pengguna *internet banking* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Surabaya

### **Teknik Analisis Data**

proses analisis data, dimulai dengan menguji instrumen penelitian, uji prasyarat (uji normalitas dan uji linearitas) dan uji hipotesis *spearman rank* dengan menggunakan bantuan program *spss 18 for windows*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Uji Instrumen**

#### **a. Validitas dan Reliabilitas Variabel *Internet Banking***

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ib1	7.6667	2.041	.707	.518	.605
ib2	7.6364	2.907	.621	.430	.726
ib3	7.6465	2.394	.570	.336	.766

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.790	3

Berdasarkan Tabel, maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel *Internet Banking* memiliki status valid, karena nilai  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total Correlation*) >  $r_{tabel}$  sebesar 0,378 dan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dinyatakan

reliable sehingga kuesioner yang dirancang dapat dilanjutkan untuk pengujian hipotesis.

**b. Validitas dan Reliabilitas Variabel Tingkat Efisiensi**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.677	.694	5

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
te1	17.0500	3.341	.331	.119	.692
te2	16.5700	3.864	.328	.133	.669
te3	16.8100	3.529	.541	.376	.585
te4	16.7700	3.310	.554	.393	.571
te5	16.6000	3.657	.468	.233	.614

Berdasarkan Tabel , maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Tingkat Efisiensi memiliki status valid, karena nilai  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total Correlation*) >  $r_{tabel}$  sebesar 0,378 dan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dinyatakan reliable sehingga kuesioner yang dirancang dapat dilanjutkan untuk pengujian hipotesis.

**c. Validitas dan Reliabilitas Variabel Keamanan**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
k1	12.5500	2.391	.481	.300	.574
k2	12.7200	2.143	.564	.355	.511
k3	12.6700	2.627	.370	.139	.641
k4	12.7900	2.147	.389	.167	.649

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.663	.670	4

Berdasarkan Tabel, maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel keamanan memiliki status valid, karena nilai  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total Correlation*) >  $r_{tabel}$  sebesar 0,3 dan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dinyatakan

reliable sehingga kuesioner yang dirancang dapat dilanjutkan untuk pengujian hipotesis.

2. Uji Prasyarat

a. Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TOTIB	.138	101	.000	.955	101	.002
TOTTE	.112	101	.004	.967	101	.013
TOTK	.246	101	.000	.459	101	.000

a. Lilliefors Significance Correction

b. Uji Linearitas

Model Summary and Parameter Estimates									
Dependent Variable: TotIB									
Equation	Model Summary					Parameter Estimates			
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1	b2	b3
Linear	.263	34.992	1	98	.000	.905	.504		
Quadratic	.263	17.336	2	97	.000	3.164	.284	.005	
Cubic	.263	17.340	2	97	.000	2.597	.380	.000	9.378E-5

The independent variable is TotTE.

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, diperoleh bahwa setiap variabel memiliki nilai *Kolmogorov-Smirnov* < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak berdistribusi normal sedangkan Berdasarkan hasil uji linieritas pada tabel diatas dapat diketahui bahwa ketiga variabel diatas memiliki nilai *linearity* kurang dari 0,05 menunjukkan variabel penelitian memiliki hubungan linier.

3. Uji Hipotesis

*Spearman Rank*

			Correlations					
			IB1	TE1	TE2	TE3	TE4	TE5
Spearman's rho	IB1	Correlation Coefficient	1.000	.314 <sup>**</sup>	.306 <sup>**</sup>	.147	.236	.546 <sup>**</sup>
		Sig. (2-tailed)	.	.001	.002	.145	.018	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE1	Correlation Coefficient	.314 <sup>**</sup>	1.000	.211 <sup>*</sup>	.340 <sup>**</sup>	.345 <sup>**</sup>	.271 <sup>**</sup>
		Sig. (2-tailed)	.001	.	.035	.001	.000	.006
		N	100	100	100	100	100	100
	TE2	Correlation Coefficient	.306 <sup>**</sup>	.211 <sup>*</sup>	1.000	.260 <sup>**</sup>	.266 <sup>**</sup>	.344 <sup>**</sup>
		Sig. (2-tailed)	.002	.035	.	.009	.008	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE3	Correlation Coefficient	.147	.340 <sup>**</sup>	.260 <sup>**</sup>	1.000	.579 <sup>**</sup>	.374 <sup>**</sup>
		Sig. (2-tailed)	.145	.001	.009	.	.000	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE4	Correlation Coefficient	.236	.345 <sup>**</sup>	.266 <sup>**</sup>	.579 <sup>**</sup>	1.000	.417 <sup>**</sup>
		Sig. (2-tailed)	.018	.000	.008	.000	.	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE5	Correlation Coefficient	.546 <sup>**</sup>	.271 <sup>**</sup>	.344 <sup>**</sup>	.374 <sup>**</sup>	.417 <sup>**</sup>	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000	.
		N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

			Correlations				
			IB1	K1	K2	K3	K4
Spearman's rho	IB1	Correlation Coefficient	1.000	.124	.167	.271 <sup>**</sup>	.268 <sup>**</sup>
		Sig. (2-tailed)	.	.220	.096	.006	.007
		N	100	100	100	100	100
	K1	Correlation Coefficient	.124	1.000	.562 <sup>**</sup>	.307 <sup>**</sup>	.291 <sup>**</sup>
		Sig. (2-tailed)	.220	.	.000	.002	.003
		N	100	100	100	100	100
	K2	Correlation Coefficient	.167	.562 <sup>**</sup>	1.000	.341 <sup>**</sup>	.402 <sup>**</sup>
		Sig. (2-tailed)	.096	.000	.	.001	.000
		N	100	100	100	100	100
	K3	Correlation Coefficient	.271 <sup>**</sup>	.307 <sup>**</sup>	.341 <sup>**</sup>	1.000	.190
		Sig. (2-tailed)	.006	.002	.001	.	.059
		N	100	100	100	100	100
	K4	Correlation Coefficient	.268 <sup>**</sup>	.291 <sup>**</sup>	.402 <sup>**</sup>	.190	1.000
		Sig. (2-tailed)	.007	.003	.000	.059	.
		N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas dapat diketahui bahwa ada korelasi tingkat efisiensi dan *internet banking* 1 karena memiliki nilai signifikansi < 0,1 dan adanya korelasi keamanan dan *internet banking* 1 dengan nilai signifikansi < 0,1.

			Correlations					
			IB2	TE1	TE2	TE3	TE4	TE5
Spearman's rho	IB2	Correlation Coefficient	1.000	.169	.413**	.215*	.358**	.511**
		Sig. (2-tailed)	.	.093	.000	.032	.000	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE1	Correlation Coefficient	.169	1.000	.211*	.340**	.348**	.271**
		Sig. (2-tailed)	.093	.	.035	.001	.000	.006
		N	100	100	100	100	100	100
	TE2	Correlation Coefficient	.413**	.211*	1.000	.260**	.266**	.344**
		Sig. (2-tailed)	.000	.035	.	.009	.008	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE3	Correlation Coefficient	.215*	.340**	.260**	1.000	.579**	.374**
		Sig. (2-tailed)	.032	.001	.009	.	.000	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE4	Correlation Coefficient	.358**	.348**	.266**	.579**	1.000	.417**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.000	.	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE5	Correlation Coefficient	.511**	.271**	.344**	.374**	.417**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000	.
		N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

			Correlations				
			IB2	K1	K2	K3	K4
Spearman's rho	IB2	Correlation Coefficient	1.000	.129	.131	.189	.006
		Sig. (2-tailed)	.	.202	.195	.060	.953
		N	100	100	100	100	100
	K1	Correlation Coefficient	.129	1.000	.562**	.307**	.291**
		Sig. (2-tailed)	.202	.	.000	.002	.003
		N	100	100	100	100	100
	K2	Correlation Coefficient	.131	.562**	1.000	.341**	.402**
		Sig. (2-tailed)	.195	.000	.	.001	.000
		N	100	100	100	100	100
	K3	Correlation Coefficient	.189	.307**	.341**	1.000	.190
		Sig. (2-tailed)	.060	.002	.001	.	.059
		N	100	100	100	100	100
	K4	Correlation Coefficient	.006	.291**	.402**	.190	1.000
		Sig. (2-tailed)	.953	.003	.000	.059	.
		N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas dapat diketahui bahwa ada korelasi antara tingkat efisiensi dengan *internet banking* 2 karena memiliki nilai signifikansi  $< 0,1$  dan adanya korelasi antara kemanan dengan *internet banking* 1 dengan nilai signifikansi  $< 0,1$ .

Correlations			IB3	TE1	TE2	TE3	TE4	TE5
Spearman's rho	IB3	Correlation Coefficient	1.000	.133	.089	.183	.391**	.531**
		Sig. (2-tailed)	.	.186	.380	.068	.000	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE1	Correlation Coefficient	.133	1.000	.211*	.340**	.348**	.271**
		Sig. (2-tailed)	.186	.	.035	.001	.000	.006
		N	100	100	100	100	100	100
	TE2	Correlation Coefficient	.089	.211*	1.000	.260**	.266**	.344**
		Sig. (2-tailed)	.380	.035	.	.009	.008	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE3	Correlation Coefficient	.183	.340**	.260**	1.000	.579**	.374**
		Sig. (2-tailed)	.068	.001	.009	.	.000	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE4	Correlation Coefficient	.391**	.348**	.266**	.579**	1.000	.417**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.000	.	.000
		N	100	100	100	100	100	100
	TE5	Correlation Coefficient	.531**	.271**	.344**	.374**	.417**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000	.
		N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations			IB3	K1	K2	K3	K4
Spearman's rho	IB3	Correlation Coefficient	1.000	.128	.260**	.148	.143
		Sig. (2-tailed)	.	.204	.009	.141	.155
		N	100	100	100	100	100
	K1	Correlation Coefficient	.128	1.000	.562**	.307**	.291**
		Sig. (2-tailed)	.204	.	.000	.002	.003
		N	100	100	100	100	100
	K2	Correlation Coefficient	.260**	.562**	1.000	.341**	.402**
		Sig. (2-tailed)	.009	.000	.	.001	.000
		N	100	100	100	100	100
	K3	Correlation Coefficient	.148	.307**	.341**	1.000	.190
		Sig. (2-tailed)	.141	.002	.001	.	.059
		N	100	100	100	100	100
	K4	Correlation Coefficient	.143	.291**	.402**	.190	1.000
		Sig. (2-tailed)	.155	.003	.000	.059	.
		N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas dapat diketahui bahwa ada korelasi antara tingkat efisiensi dengan *internet banking 2* karena memiliki nilai signifikansi < 0,1 dan adanya korelasi antara keamanan dengan *internet banking 1* dengan nilai signifikansi < 0,1.

## KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

### 1. KONKLUSI

- a. Adanya korelasi tingkat efisiensi dan *internet banking* sebagai alternatif *Branchless Banking* PT Bank Mandiri (persero) Tbk di surabaya dengan tingkat signifikansi t untuk item pertanyaan tingkat efisiensi dan *internet banking* adalah lebih kecil dari 0,1.
- b. Adanya korelasi keamanan dan *internet banking* sebagai alternatif *Branchless Banking* PT Bank Mandiri (persero) Tbk di surabaya dengan tingkat signifikansi t

untuk item pertanyaan keamanan dan item *internet banking* adalah lebih kecil dari 0,1

- c. Adanya korelasi tingkat efisiensi, keamanan dan *internet banking* sebagai alternatif *Branchless Banking* PT Bank Mandiri (persero) Tbk di suarabaya dengan tingkat signifikansi t adalah lebih kecil dari 0,1.

## **2. IMPLIKASI**

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara tingkat efisiensi dengan *internet banking*. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya jasa *internet banking* terus mengembangkan fasilitas pelayanannya agar dapat memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa dengan menggunakan jasa *internet banking* dapat membantu mempermudah transaksi perbankan.
- b. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa korelasi antara keamanan dengan *internet banking*. Hal ini mengandung implikasi bahwa pelaku usaha jasa *internet banking* harus dapat memberikan keamanan dan kenyamanan kepada para nasabahnya supaya mereka lebih yakin dan tetap menggunakan jasa *internet banking* pada saat melakukan transaksi perbankan.

## **3. REKOMENDASI**

- a. Bagi Pihak Perbankan  
Bank diharapkan untuk selalu memperbaharui ketahanan (*maintenance*) sistem *internet banking* yang digunakan baik dari segi jenis transaksi maupun tampilan sistem (*interface*) dan memperbaharui fasilitas-fasilitas layanan *internet banking* agar semakin memberikan manfaat langsung, mengurangi tingkat kesulitan maupun kerumitan transaksi dan mempermudah pengoperasian sistem sehingga nasabah dapat lebih mudah dalam bertransaksi menggunakan *internet banking*.
- b. Bagi Penelitian Selanjutnya  
Penelitian ini memberikan informasi bahwa adanya korelasi antara tingkat efisiensi dengan *internet banking* dan korelasi antara keamanan dengan *internet banking*. Untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor lain yang mempunyai hubungan sebab akibat penggunaan *internet banking*, seperti kualitas informasi dan risiko penggunaan. Kualitas informasi mempengaruhi penggunaan *internet banking* karena informasi yang berkualitas dapat membuat

nasabah lebih tertarik untuk menggunakan *internet banking* sebagai sarana bertransaksi yang praktis.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anand MB, Sreenivas DL. (2013) A Study on *Branchless Banking* in India. *International Journal of Development Research*. 3(8):1-6.
- Ahmad Sanusi, "Prospek Internet Banking di Era Millenium III", (Jakarta: Majalah Bank dan Manajemen, edisi Maret-April 2000), hal. 67
- Ashur Harmadi dan Budi Hermana. (2005), *Analisis Karakteristik Individu Dan Prilaku Pengguna Internet Banking: Reliabilitas Dan Validitas Instrumen Pengukuran*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi
- Bank Indonesia.(2013). Statistik Perbankan Indonesia,2013.- Direktorat Perizinan dan Informasi Perbankan Deputi Direktur Publikasi dan Administrasi.
- Budi Agus Riswandi. (2005) *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Davis, F. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and user acceptance of information technology," *MIS Quarterly* , Vol. 13, No. 3, page 320 - 340
- Dawes, John (2008), "Do Data Characteristics Change According to the number of scale points used? An experiment using 5-point, 7-point and 10-point scales," *International Journal of Market Research*, 50 (1), 61-77.
- Devvy Pisheila Pratiwi. (2012). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Pengalaman terhadap Penggunaan Mobile Banking dengan Dimensi Niat Penggunaan Mobile Banking Nasabah Bank BCA di Surabaya*.
- Engel, James F. Blackwell, Roger D. dan Miniard, Paul W. (1994). *Perilaku Konsumen*. Edisi 6 Jilid 1. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Facebook Statistic. (2009). *Internet World Stats*. Usage and Ppopulation Statistic.
- Gant, Amanda L.(2012). *Effect Of Mobile Banking in Microfinance Institution Performance in Kenya*,[tesis]. Faculty of the graduate school of arts and sciences of georgetown University
- Garcia-Torres M. abraham, "Consumer Behaviour Theory : utility Maximization and The seek Of Novelty"
- Gary Lewis dan Kenneth Thygerson, *The Financial Institution Internet Source Book* (New York: Mc.Graw-Hill, 1997), hal. 100-101
- Griffin, Ricky W. dan Ebert Ronald J. (2003). "Bisnis". Jakarta: Prenhallindo.
- Gronlund., dan Linn. 1990. *Measurement and Evaluation in Teaching*. Sixth Edition. New York: Macmillan Publishing Company.
- James R. Barth, Gerard Caprio, Jr. and Ross Levine,(2002) *Banking Systems Around the Globe: Do Regulation and Ownership Affect Performance and Stability?*,  

---

*Bank Regulation and Supervision: What Works Best?*,World Bank Policy Research Working Paper 2725.
- Jiang, P., Jones, D. B., & Javie, S. (2008). How Third-party Certification Programs Relate to Consumer Trust in Online Transactions: An Exploratory Study. *Psychology & Marketing* Vol 25, No.9, 839-858.

- Jun, Minjoon., dan Shaohan Cai. (2001). *The Key Determinants of Internet Banking Service Quality: A Content Analysis, The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 19, No. 7, pp. 276.
- Kadariah, (1994). *Teori Ekonomi Mikro*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta
- Kaleem, Ahmad., dan Saima Ahmad. (2008). *Banker's Perception of Electronic Banking in Pakistan, Journal of Internet Banking and Commerce*, April, Vol. 13, No. 1, pp. 1 -16.
- Karen Furst, (2000) "Internet Banking: Development and Prospects," *Program on Information Resources Policy Harvard Offers Internet Banking*, "Quarterly Journal, Vol. 19 No. 2 , hal. 30
- Kerem K.(2003) *Adoption of Electronic Banking: Underlying Consumer behaviour and Critical Success Factors. Case of Estonia, PRAXIS Center for Policy Studies*.
- Kharismayanti Rahma Putri. (2012). "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Teknologi, Keamanan, dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Menggunakan Berniaga.com (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta)" *.Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kimery, K., & McCord, M. (2002). Third-party Assurances: Mapping the Road to Trust in e-retailing . *Journal of Information Technology Theory and Applications* Vol.4, No.2, 63-82
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary.(2001) *Dasar-dasar Pemasaran; Principle of Marketing*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid Pertama, Jakarta, 1997
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Sembilan. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Penerbit PT. Prenhallindo: Jakarta
- Lyman TR, Ivatury G, Staschen S. (2006). *Use of Agents in Branchless Banking for The Poor: Rewards, Risks, and Regulations*.
- Lyman TR, Ivatury G, Staschen S. (2008), *Use of Agents In Branchless Banking For The Poor: Rewards, Risks, and Regulation*, The Consultative Group to Assist the Poor, Focus Note No. 38.
- Manzano, Joaquin Aldas., Carlos lassala-Navarre., Carla Ruiz-Mafe, dan Salva,( 2009) Key Drivers of Internet Banking Services Use, *Online Information Review*, Vol. 22, No. 4, pp. 672-695.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, (1995) *Metode penelitian Survei*. ( Jakarta: PT Pustaka LP3ES) .
- Mary J.Cronin, *Banking and Finance on The Internet*, (Canada: John Wiley & Sons, 1998), hal 75
- Meong, lexy. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Meuter, M.L., Ostrom, A.L., Roundtree, R.I. & Bitner, M.J. (2000), "Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters", *Journal of Marketing*, Vol. 64 No. 3, 50-64.
- Nazir, Moh. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nicholson, Walter. (1989). *Microeconomics Theory: Basic Principles and Extentions*. (Teori Ekonomi Mikro I, Alih Bahasa: Deliarnov). CV.Rajawali. Jakarta
- Pindyck, R.S. dan Rubinfeld, D.L. (2012). *Microeconomics*. (Mikroekonomi, alih bahasa: Devri Bernadi Putera). edisi kedelapan. penerbit Erlangga. Jakarta

- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sathye, Milind (1999). *Adoption of Internet banking by Australian Consumers: An Empirical Investigation*, *Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, No. 7, pp. 324-334.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2006). *Research Methods for Business A Skill Building Approach 6th Edition*. Chichester, United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sukirno, Sadono. (2010). *Mikro ekonomi Teori Pengantar*. Edisi Ketiga. Jakarta: Rajawali Pers
- Suryabrata, sumadi (2004) *Metodologi Penelitian - ED 2*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Swastha, Basu. 1996. *Azas-azas Marketing*. Edisi Ketiga. BPFE. Yogyakarta.
- Tampubolon, Nelson (2004). Surat Edaran: Penerapan Manajemen Risiko pada aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (*Internet Banking*) (*online*)
- UU nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan dan UU nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas UU nomor 7 tahun 1992.
- Walker, Rhett H., dan Lester W. Johnson. (2006). Why Consumer Use and Do Not Use Technology-Enabled. *Journal of Service Marketing*, Vol. 20, No. 2, pp. 125-135.
- Yoga, Paulus. (2012). 85% Transaksi Lewat E-Channel, Bank Mandiri Klaim Makin Efisien.  
<http://www.infobanknews.com/2012/07/85-transaksi-lewat-e-channel-bankmandiri-klaim-makin-efisien/>.
- [http://katalog.library.perbanas.ac.id/download\\_6433\\_ARTIKEL%20ILMIAH.pdf](http://katalog.library.perbanas.ac.id/download_6433_ARTIKEL%20ILMIAH.pdf), diakses 10 oktober 2016
- <http://www.bis.org/bcbs/events/b2ealev.pdf>, Diakses tanggal 10 oktober 2016.
- <http://www.business.auburn.edu/~barthjr/papers/Cheeca.pdf>, Diakses tanggal 10 oktober 2016.
- <http://p4mristkipgrisa.wordpress.com/2011/05/10/uji-validitas-dan-realibilitas>, Diakses tanggal 10 oktober 2016.
- [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id), Diakses 10 oktober 2016.
- <http://www.ebizzasia.com/> Diakses tanggal 10 oktober 2016.
- <http://www.likethisya.com/> di akses tanggal 10 oktober 2016
- <http://www.bi.go.id/biweb/utama/peraturan/se-6-18-04-apnp.pdf> di akses tanggal 10 oktober 2016
- <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle>, di akses 10 oktober 2016
- <http://elektronikbanking.blogspot.com/pengertian-internet-banking>, diakses pada 10 oktober 2016
- <https://sharingvision.com/2013/03/revolusi-transaksi-elektronik/>, di akses 10 oktober 2016
- <http://bisniskeuangan.kompas.com/read//Memaksimalkan.Intern>, diakses 10 oktober 2016
- <http://safriblog.wordpress.com/2013/07/03/pengertian-e-banking-dan-m-banking-serta-prinsip-penerapan-e-banking/> di akses pada 10 oktober 2016
- <http://ijn.co.id/?p=1391>, diakses 10 oktober 2016
- <http://www.bps.go.id> , diakses 10 oktober 2016