

PERSEPSI SANTRI DAN SANTRIWATI TERHADAP INTENSI INTERNET BANKING

Kusuma Chadra Kirana

Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta

E-mail: chandrakna@gmail.com

ABSTRACT

The objective of this study is to understand the impact of subjective norms, attitude, and technology support to intention internet banking. The subject of this study were santri and santriwati who use internet banking. They live in Pondok Pesantren. The study use questionnaire survey method. It's exogeneous variables were subjective norms, attitude, and technology support, while it's endogen variable is intention internet banking. Data were analysis using multi variant Structural Equation Modeling. The test result used to validity and reliability test. The study was conducted by distributing 200 questionare to santri who use internet banking. Qualified questionaires were 155 (77.5%). Based on male (santri) were 58.06% and female (santriwati) were 41.94 %. Location of the research is Surakarta. Base on the research can be concluded that subjective norms is influence to intention internet banking but statistic result show not significant, attitude has positif influence to intention internet banking and technology support has positif influence to intention internet banking.

Keywords: subjective norms, attitude, technology support, intention, internet banking

JEL Classification: M15

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi internet sudah demikian pesat dan sulit dibendung. Hampir semua lapisan masyara-

kat di dunia mengenal internet, sebagian besar adalah pengguna. Kemunculan internet telah merambah bidang sosial ekonomi. Situasi ini berdampak pada gaya hidup dan perilaku ekonomi sebagian besar manusia, terutama yang tinggal di kota besar. Aplikasi yang semakin canggih namun mudah dioperasikan membuat banyak perusahaan dan organisasi bisnis yang menggunakannya. Penggunaan teknologi di dunia bisnis, dirasa membantu dan mempercepat berbagai aktivitas yang harus dilakukan, termasuk di dunia perbankan. Perbankan merupakan salah satu usaha yang mempunyai aktivitas informasi yang intensif dan sangat mengandalkan pada teknologi informasi guna memperoleh, memproses, dan mengirim informasi kepada *stakeholder*. Penggunaan teknologi di dunia perbankan tidak terbatas pada pengelolaan informasi tetapi juga memberikan jalan bagi bank untuk membedakan produknya.

Perubahan gaya hidup masyarakat dari yang sebelumnya menyukai interaksi langsung menjadi mengutamakan privasi tinggi, ikut berperan kuat terhadap perkembangan model transaksi perbankan dengan menggunakan internet. *Internet banking* mulai diluncurkan tahun 1990 (Ballester, *et al.*, 2005) dan terus berkembang secara kualitas maupun kuantitas sampai sekarang. *Internet banking* memungkinkan pengguna untuk mengakses dan menggunakan *software* yang ada di rumahnya untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan, seperti mentranfer dana, melihat saldo, membeli produk secara *online*, dan sebagainya. Aktivitas tersebut tentu saja amat menghemat waktu dan biaya. Cukup menggunakan *smartphone* maka aktivitas ekonomi dan perbankan dapat dilakukan.

Berdasar survei yang pernah dilakukan Nielsen Media Research diketahui bahwa pengguna *internet banking* di kota-kota besar senantiasa mengalami peningkatan hingga dua kali per tahunnya. Dilihat dari sisi demografi, para pengguna tersebut didominasi kalangan muda usia di bawah 30 tahun dan 45% nya adalah yang masih berstatus pelajar dan mahasiswa, termasuk para santri.

Pesantren merupakan bagian lembaga pendidikan nasional yang dalam perkembangannya senantiasa seiring dengan perkembangan sosiologis masyarakat di sekitarnya. Para siswa yang belajar dan menjadi bagian dari pesantren, disebut sebagai santri (laki-laki) dan santriwati (perempuan). Keberadaan pesantren di lingkungan masyarakat Indonesia sangat dibutuhkan. Hal ini karena mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim, dan karena sebagai lembaga pendidikan, pesantren menggunakan metode pembelajaran yang memadukan antara ilmu dengan akhlak yang berbasis Islam. Kehidupan di lingkungan pesantren lebih eksklusif dibandingkan dengan lingkungan sekolah pada umumnya. Pengawasan ustad dan kyai sebagai pemimpin pondok lebih protektif termasuk adanya pembatasan mengenai arus teknologi internet di kawasan pesantren. Namun, seiring dengan perkembangan sosiologis masyarakat yang makin terbuka terhadap teknologi, semakin banyak pesantren di Indonesia yang mulai berinteraksi dengan internet. Meskipun demikian, pengawasan yang dilakukan oleh para pemimpin pesantren lebih ketat.

Berdasar uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian faktor-faktor yang mempengaruhi ketertarikan para santri di lingkungan pesantren untuk menggunakan *internet banking*. Faktor-faktor yang ingin diuji adalah *subjective norms*, *attitude*, dan *technology support* dan berpengaruh terhadap *intention* santri dalam penggunaan *internet banking*.

MATERI DAN METODE PENELITIAN

Kehidupan di lingkungan pesantren sedikit berbeda dengan kehidupan masyarakat pada umumnya, karena pesantren memiliki eksklusivitas. Artinya, santri dan santriwati yang berada di dalamnya lebih mengedepankan kehidupan ibadah daripada yang lainnya. Segala aktivitas kehidupan di lingkungan pesantren,

senantiasa didasarkan pada sunnah Rasulullah SAW yang senantiasa berlandaskan pada Al-Qur'an. Oleh karena itu, dalam pembelajaran ilmu dan teknologi, senantiasa dicari landasan manfaatnya dengan basis Al-Qur'an dan Hadits. Di Indonesia, tidak semua pesantren menolak perkembangan teknologi internet. Banyak pesantren yang berpandangan lebih moderat dan menerima perkembangan teknologi. Hal ini karena adanya dasar yang kuat terhadap kemajuan ilmu dan teknologi, seperti yang termaktub dalam QS : al-Qishash (77), yang terjemahannya sebagai berikut: “*dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan*”.

Ayat tersebut memiliki makna, bahwa pada dasarnya Al-Qur'an tidak melarang kemajuan ilmu dan teknologi, sepanjang hal tersebut bermanfaat bagi manusia dan alam sekitarnya, sehingga meski memiliki eksklusivitas, para santri dan santriwati di lingkungan pesantren juga tetap mengikuti dan bahkan menggunakan teknologi internet, khususnya *internet banking*.

Subjective norms adalah tindakan yang seringkali didasarkan pada persepsi orang lain mengenai apa yang seharusnya dilakukan (Fishbein and Ajzen, 2006). *Attitude* adalah perasaan positif atau negatif individual terhadap target perilaku (Fishbein and Ajzen, 2006). Selanjutnya *technology support* adalah dukungan teknologi yang diperlukan untuk melaksanakan transaksi perbankan, sedangkan *intention* adalah kecenderungan subyektif seseorang untuk melakukan perilaku khusus yang membangun hubungan antara obyek dan atribut (Ajzen, 2009).

Menurut Fishbein (2006), *behavioural intention* (BI) individu untuk melakukan perilaku bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma subyektif sebagai persepsi menyeluruh mengenai apa yang dipikirkan oleh orang lain tentang apa yang seharusnya dilakukan individu. Sementara Ajzen (2005) mengatakan bahwa manusia pada dasarnya rasional dan membuat penggunaan sistematis pada informasi yang tersedia ketika membuat keputusan. Mempertimbangkan faktor-faktor yang berkaitan dengan kontrol,

dalam *Teori Planet Behavior* (TPB) mengasumsikan bahwa perilaku yang dipelajari berada dalam kontrol kemajuan dari perilaku sehingga lebih terarah pada tujuan.

Penelitian Sculze mengenai penerimaan produk *internet banking* oleh individu, mengukur dampak *Computer Self-Efficacy* (CSE) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada *Behavioural Intention* (BI) dalam penggunaan *internet banking*. Hasil penelitian diketahui bahwa *actual usage* (AC) memiliki pengaruh yang lebih kuat daripada *PU perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease to use* (PE) pada *behavior intention* (BI) dalam menggunakan *internet banking*. Penelitian ini memberikan kritik yang kuat terhadap mekanisme CSE yang memprediksi respon individu terhadap sistem informasi. Penelitian ini juga menguak adanya hubungan tidak langsung antara CSE dan BI melalui PU, PE, dan PC dari TAM. Penelitian ini secara empirik menguji faktor yang mempengaruhi penggunaan dari *online banking* di Vietnam.

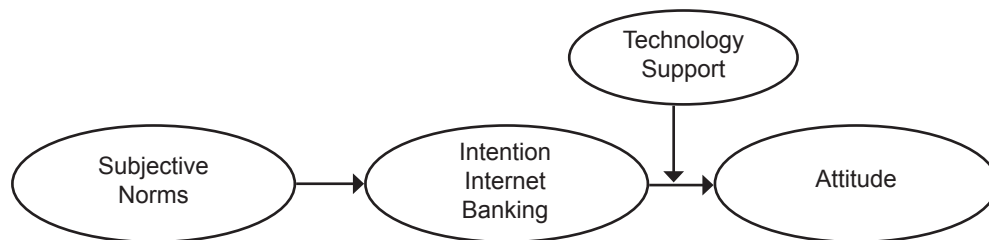
Penelitian Fina dan Zaki (2012), menguji tentang determinan minat berperilaku seseorang untuk menggunakan sistem informasi berbasis teknologi pada Bank Syariah di Malang. Adapun hasil penelitian menyatakan bahwa sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna sistem informasi berbasis teknologi. Sedangkan norma subyektif dan minat berpengaruh signifikan pada penggunaan sistem informasi berbasis teknologi. Pada penelitian ini juga diketahui bahwa minat bukanlah variabel intervening dari hubungan norma subyektif pada penggunaan sisten informasi berbasis teknologi di Bank Syariah.

Omoniyi (2015) melakukan penelitian mengenai penilaian atas manfaat dan tantangan dari informasi serta teknologi komunikasi pada para manajer bank.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya indikasi para manager bank memiliki peran yang tinggi (kuat) untuk penggunaan teknologi moderen yaitu teknologi informasi (IT). Pendapat karyawan bank mengenai IT dianggap memiliki peran terhadap pemangkasan biaya operasional (efisien), bahkan sebanyak 50% karyawan bank merasa nyaman dengan adanya fasilitas IT di lingkungan kerjanya. Temuan lain penelitian ini, yaitu adanya 60% responden memiliki tendensi respon yang tinggi mengenai IT. Sedangkan sebesar 75% nya terindikasi pengguna IT adalah para manajer bank, yang menggunakan IT untuk memantau perkembangan suku bunga, mengendalikan kinerja karyawan, dan sebagainya. Selain itu, terdapat 58% nasabah bank merasa diuntungkan dengan IT sehingga mudah memantau perubahan suku bunga bank serta kemudahan memantau rekeningnya. Selain itu, Omoniyi (2015) juga melihat adanya tantangan dalam penggunaan IT di industri perbankan, yaitu adanya kesalahan yang kadang dilakukan karyawan bank (0,5%), kegagalan transaksi antarbank (10%), gangguan jaringan satelit (40%), kerusakan komputer (29,5%), dan hubungan antara karyawan bank dengan nasabah between (20%).

Populasi dalam penelitian ini adalah santri dan santriwati pada Pondok Pesantren di Surakarta. Adapun jumlah sampel yang dijadikan responden adalah 200 santri, namun hanya 155 kuesioner yang diperoleh kembali dan dinyatakan lengkap. Lokasi penelitian adalah Surakarta, Provinsi Jawa Tengah. Model yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu menggunakan multivariat *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM digunakan karena memiliki kemampuan pengujian secara simultan dan efisien



Gambar 1 Model Penelitian

dibandingkan dengan tehnik multivariat lainnya. Uji validitas juga digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen yang digunakan benar-benar mengukur yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kehandalan dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner.

HASIL PENELITIAN

Berdasar jenis kelamin, jumlah santri yang menjadi responden sebesar 58,06% dan santriwati sebesar 41,94%. Usia santri dan santriwati antara 17 hingga 24 tahun, dengan tingkat pendidikan setara Sekolah Menengah Atas (SMA). Berdasar lokasi wilayah santri dan santriwati berada, tersebar di 5 daerah Surakarta Provinsi Jawa Tengah, yaitu Kota Surakarta 25%,

Sukoharjo 29%, Karanganyar 31%, Sragen 10%, dan Wonogiri 5%.

Hasil pengukuran menunjukkan model secara keseluruhan memberikan kesesuaian yang baik, meskipun nilai chi-Square dan probabilitas tidak memberikan hasil yang cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Berdasar hasil uji hipotesis atas data penelitian, dapat dilihat hubungan antarkonstruksi yang dihipotesiskan pada output dari program AMOS dengan nilai *standardized regression weight*. Hipotesis dinyatakan signifikan jika pada tingkat signifikansi 5%. Berikut ini disajikan hasil pengujian hipotesis penelitian pada Tabel 3:

Berdasar hasil analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa H1 yang menyatakan bahwa semakin besar *subjective norms* santri dan santriwati

Tabel 1
Construct Reliability dan Variance Extraced

Construct	Construct Reliability	Variance Extraced
Intention	0,88	0,65
Subjective Norms	0,96	0,88
Attitude	0,80	0,50
Technology Support	0,98	0,94

Sumber: Data penelitian, diolah.

Tabel 2
Goodness-of-Fit Index Structural Model

Criteria	Result	Critical Value	Evaluation Model
Chi-Square	321,899	Diharapkan kecil	Not fit
Probability	0,00	≥ 0,05	Not fit
CMIN/DF	1,975	≤ 2,00	fit
GFI	0,935	≥ 0,90	Fit
TLI	0,954	≥ 0,95	Fit
CFI	0,964	≥ 0,95	Fit
RMSEA	0,048	≥ 0,08	Fit

Sumber: Data penelitian, diolah

Tabel 3
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Prediksi	Standardized Regression Weight	Critical Ratio	Probability
Intensi ← <i>Subnorm</i>	+	1,257	1,494	0,135
Intensi ← <i>Attitude</i>	+	0,023		
Intensi ← <i>Tech.sup</i>	+	0,077	1,219	0,223

Sumber: Hasil analisis.

semakin besar intensi penggunaan *internet banking*. Hasil analisis dengan AMOS 4,01 menunjukkan nilai *standardized estimate* 1,257. Artinya, *subjective norms* santri dan santriwati berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan *internet banking*, namun secara statistik tidak signifikan pada tingkat signifikansi 5%. Hal ini terjadi karena pergeseran nilai sosial di lingkungan santri dan santriwati, yang memungkinkan untuk mengakses informasi melalui internet sehingga kurang mengandalkan informasi dari keluarga, ataupun kelompoknya. Dengan demikian, secara statistik H1 ditolak.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa semakin besar *attitude* santri dan santriwati, maka semakin besar pula intensi penggunaan *internet banking*. Hasil analisis dengan AMOS 4,01 menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,135 dan nilai *Standardized estimate* 0,023. Artinya *attitude* santri dan santriwati berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan *internet banking* yang secara statistik tidak signifikan pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, secara statistik H2 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa perkembangan dunia maya (internet) sudah semakin luas, sehingga meskipun menjadi daya tarik yang kuat bagi para santri untuk mencoba hal yang baru dan modern. Namun karena kuatnya nilai-nilai ajaran moral yang dipakai sebagai dasar berperilaku, maka para santri tetap membatasi akses yang luas dari penggunaan internet, sehingga hanya menggunakan teknologi internet jika dianggap perlu saja.

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa semakin besar *technology support* untuk para santri dan santriwati maka semakin besar pula intensi penggunaan *internet banking*. Hasil analisis dengan AMOS 4,01 menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,223 dan nilai *standardized estimate* 0,077. Artinya *technology support* santri berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan *internet banking*. Namun secara statistik tidak signifikan pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, secara statistik H3 ditolak.

PEMBAHASAN

Surakarta dikenal sebagai kota dengan pertumbuhan industri yang pesat. Surakarta, seperti kota lainnya di Indonesia juga merupakan kota yang memiliki pen-

diduk muslim sebagai mayoritas, maka di Surakarta/Solo banyak berkembang pondok pesantren. Pesantren yang banyak terdapat di Surakarta, memegang peranan kunci sebagai motivator dan dinamisator masyarakat. Hal ini menjadikan keberadaan dan kehadiran institusi pesantren dalam perubahan masyarakat muslim di Indonesia menjadi semakin kuat.

Mengingat peran pesantren yang sangat strategis tersebut, maka peran serta pesantren dalam berperilaku di bidang sosial ekonomi sangat dinantikan. Hal ini bukan hanya disebabkan oleh pengaruhnya yang luas dalam kehidupan masyarakat, tetapi juga pengenalan dan pelaksanaan kegiatan ekonomi yang sesuai dengan tuntutan agama. Sementara itu, perkembangan teknologi informasi yang di berbagai aspek kehidupan sosial ekonomi, memang sangat sulit dihindari. Teknologi internet, memang terbukti banyak memudahkan penggunaannya dalam melakukan berbagai aktivitas. Namun yang perlu digarisbawahi, adalah adanya dampak buruk yang ditimbulkan, sehingga masyarakat harus pandai menyiasatinya.

Santri yang tinggal di lingkungan pondok pesantren, tidak terhindar dari lajunya perkembangan teknologi internet. Sebab, di beberapa pondok pesantren sudah menerapkan sistem pendidikan yang berbasis teknologi, termasuk internet. Diharapkan para santrinya mampu menjadi contoh pengguna fasilitas internet sebaik mungkin dengan menghindari efek negatifnya. Proteksi penggunaan melalui pendidikan moral menjadi penting dalam mengakses internet, maksudnya jika para santri dan santriwati yang dididik dengan spiritualitas tinggi diharapkan mampu menolak efek negatif internet misalnya pornografi. Harapan ini dapat terwujud dalam kehidupan santri dan santriwati di Surakarta bentuk dari tercapainya harapan yaitu, bahwa hampir seluruh santri, mengaku mereka menggunakan internet untuk mengakses informasi, dan mempermudah aktivitas ekonomi, melalui *internet banking*. Adapun penggunaan *internet banking* oleh para santri di Surakarta dalam hal menerima transfer dana dari orangtua (50%), menerima pembayaran hasil aktivitas ekonomi (30%), melakukan pembelian *on line* (5%), dan sisanya mengakses informasi pengetahuan (15%).

Berdasar temuan yang diperoleh dalam penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan akan teknologi, khususnya *internet banking*, sudah tidak terbantahkan.

Berbagai kemudahan dan manfaat dapat dirasakan oleh penggunaannya, namun dibalik itu terdapat beberapa risiko yang perlu diwaspadai oleh penggunaannya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pengguna *internet banking*, yaitu aspek keamanan dan risikonya. Aspek keamanan yang dimaksud meliputi beberapa hal, yaitu 1) *Confidentially*, santri dan santriwati selaku pengguna *internet banking*, harus memastikan adanya jaminan keamanan data dan aktivitas keuangannya dari bank yang dipilih; 2) *Authentication*, digunakan untuk meyakinkan orang yang mengakses servis dan juga server. Mekanisme yang biasa dilakukan dari sisi pengguna, yaitu terkait dengan, sesuatu yang dimiliki (kartu ATM), sesuatu yang diketahui (PIN), dan bagian dari pengguna misalnya tanda tangan, sidik jari, atau iris mata; 3) *Non Repudiation*, bukti transaksi yang akurat, sehingga nasabah atau pengguna *internet banking* tidak dapat membantah atas transaksi yang dilakukan; dan 4) *Availability*, Ketersediaan layanan sesuai kebutuhan, ini berkaitan dengan sarana dan fasilitas yang disediakan oleh perbankan.

Selain faktor keamanan, hal yang tidak kalah penting perlu diwaspadai adalah faktor resiko. Risiko yang dimaksud, ditujukan bagi pihak bank pengelola *internet banking*. Beberapa risiko yang dimaksud yaitu 1) Risiko Strategis. Tingginya persaingan *internet banking* antarbank, seringkali mendorong pihak perbankan untuk menjalan strategi tertentu agar memenangkan pelanggan. Hal ini perlu diperhitungkan secara cermat agar tidak mendatangkan kerugian; 2) Risiko Transaksi. Risiko ini mengancam laba dan modal bank yang ditimbulkan oleh fraud, kesalahan, kealpaan dan ketidakmampuan mengelola pelayanan yang ditawarkan, yaitu 1) Risiko Kepatuhan sebagai risiko yang muncul akibat pelanggaran dan ketidakpatuhan bank terhadap hukum, peraturan dan standar etika; 2) Risiko Reputasi sebagai lemahnya sistem *internet banking* yang frekuentif atau melambatnya sistem dapat membuat citra bank memburuk; 3) Risiko Keamanan Informasi sebagai risiko ini dapat menggerus keuntungan dan modal bank yang ditimbulkan oleh *hacker*, 3) Risiko Kredit, Terbukanya akses internet, membuat banyak nasabah dari berbagai daerah mengajukan aplikasi secara on line, yang mana kadang ini membutuhkan perhatian tersendiri bagi pihak perbankan dalam melakukan verifikasi data; 5) Risiko Suku Bunga. Dengan menawarkan produk *internet*

banking, resiko bagi hasil pada banking book juga berpotensi meningkat dan Risiko Likuiditas. *Internet banking* mendorong nasabah lebih sering melakukan transaksi keuangannya (menarik uang tunai, berbelanja dengan ATM dan atau berbelanja secara *on line*) dengan demikian pihak perbankan lebih sering melakukan penyesuaian terhadap manajemen likuiditasnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasar hasil analisa data dan pembahasan dalam penelitian, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut, yaitu berdasar hasil riset dapat diketahui bahwa *subjective norms* berpengaruh pada *intention internet banking* (1,257) tetapi hasil statistik menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Selanjutnya *attitude* berpengaruh secara positif pada *intention internet banking* (0,135) tetapi hasil statistik menunjukkan hasil yang tidak signifikan. *Technology Support* berpengaruh positif pada *intention internet banking* (0,023) tetapi hasil statistik menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Perkembangan teknologi, terbukti mengubah berbagai lapisan dan kalangan di masyarakat tidak terkecuali di lingkungan pondok pesantren. Nilai-nilai spiritual yang kuat dari para santri, yang didukung oleh pihak yang bertanggung jawab, terbukti mampu menjadi filter terhadap dampak buruk teknologi di lingkungan pondok pesantren.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih pertamakali penulis berikan kepada Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis dan Kaprodi MM Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa (UST) Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk meningkatkan kapasitas dengan melaksanakan penelitian. Selanjutnya peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pimpinan Pondok Pesantren yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di organisasinya. Tak lupa terima kasih juga diucapkan untuk para santri dan santriwati yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan keterangan yang yang dibutuhkan oleh peneliti. Terima kasih juga diucapkan untuk pihak-pihak yang telah membantu peneliti selama proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Awan, Muhammad M. 2007. *Economics and Finance In Islam*, <http://www.bnm.gov.my/microsites>.

Azjen, I. & Fishbein, M. 2005. "The Influence of Attitudes on Behavior. In D. Albarracín, B.T. Johnson & M.P. Zanna. (Eds). *The handbook of attitudes* (173-221) Mahwah, NJ: Erlbaum.

Azmi, H.N. 2015. Pengaruh Sikap, Kontrol Perilaku Persepsian Pengalaman dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Layanan *Internet Banking*. Malang: Universitas Brawijaya.

Ballester, Elena Delgado & Jose Luis Munuera-Aleman. 2005. "Does Brand Trust Matter to Brand Equity?." *Journal of Product and Brand Management*, Vol 13, No.2 (187-196).

Guriting Panggalih, Restu. Zaki Baridwan. 2014 Minat Individu Terhadap Penggunaan *Internet Banking* Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior. *Skripsi*. Universitas Brawijaya Malang .

Guriting, Petrus. Nelso Oby Ndubusi, 2006. "Borneo Online Banking : Evaluating Customer Perceptions And Behavioral Intention". *Management Research News*. Vol 29 (1/2).

Khillah, Fathinah, Fina. Zaki Baridwan. 2012. "Determinant minat individu & Pengaruhnya Terhadap Perilaku Penggunaan Sistem". Skripsi Uversitas Brawijaya Malang

Omoniyi EO, 2015. "An Assesment of Benefits and Challenges of Information and Communication Technology to Office". *Managers in the Banking Industry*. J Internet Bank Commerce 20:122.

Schulze A, Pamela. John M, Schulze. 2015. Believing is Achieving: The Implications of Self- Efficacy Research for Family and Consumer Science Education. *Research Application in Family and*

Consumer Science.

Sergeevich MorozovVladimir. 2015. "Basic Market Factors Affecting Innovaative Activities". *Journal Internet Banking and Commerce*, 20:122.

Yang, Jing. Rathindra Sarathy. Jie Feng. 2015. "A Review for Influential Factors in E- WOM Research". *Management Studies*. Vol 3(1-2); 50-66.

Yee, Alain. Loong Chong. Keng-Boon ooi. Binshan Lin and Boon in Tan. 2015. Online Banking Adoption: An Empirical Analysis. Doi : <Http://dx-doi.org/10.1108/02652321011054963>. Vol 28 (4) 3.