

## **Pengaruh Transaksi Elektronik Banking terhadap Fee Based Income pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk dan PT. Bank CIMB Niaga, Tbk Periode 2012-2016**

<sup>1</sup>Ibnu Permadi, <sup>2</sup>Nurdin

<sup>1,2</sup>*Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung.*

*Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

*email: <sup>1</sup>Permadiibnu06@gmail.com, <sup>2</sup>psm\_fe\_unisba@yahoo.com*

**Abstract.** Electronic Banking is an information and transaction system offered by banks through electronic media network integrated with physical banking in actual, widespread use of electronic banking can cover all banking activities of customers without any limitations of space and time. The result of Fee Based Income as a source of bank income beyond the spread based or interest income can be affected by the existence of electronic Banking, this refers to the pattern of fee based income increase which is directly proportional to the increase in electronic banking. The purpose of this study is to determine the level of influence of electronic banking to Fee based Income. The method used in this study is descriptive comparative, where the level of comparison is aimed at the research object of PT Bank Rakyat Indonesia and PT CIMB Niaga Tbk. The results of this study show that Electronic Banking has an effect on Fee Based Income of PT BRI and PT CIMB. Level of influence of Electronic Banking. Based on the overall exposure of statistical calculation analysis on correlation test, determination coefficient, hypothesis test, electronic transaction Banking (E- Banking)) PT Bank Rakyat Indonesia has a significant influence on Fee Based Income variable of 95.063%, while the rest of 4,938% other factors are not observed. Electronic transaction Banking PT CIMB Niaga Tbk has a 95.26% influence on Fee Based Income while the rest of 4.74% comes from other factors

**Keywords:** Fee based Income, Electronic Banking (E-Banking), Forecasting, Exponential Smoothing, Sales.

**Abstrak.** Elektronik Banking merupakan suatu sistem informasi dan transaksi yang ditawarkan perbankan melalui jaringan media elektronik yang terintegrasi dengan perbankan fisik secara aktual, secara meluas penggunaan elektronik banking dapat mencakup semua aktifitas perbankan nasabah tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Hasil Fee Based Income sebagai sumber pendapatan bank diluar spread based atau pendapatan suku bunga dapat terpengaruhi oleh adanya elektronik Banking, hal ini mengacu pada pola kenaikan tingkat fee based income yang berbanding lurus dengan peningkatan elektronik banking. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh dari elektronik banking terhadap Fee based Income. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif komparatif, dimana tingkat perbandingan ditujukan pada objek penelitian yaitu PT Bank Rakyat Indonesia dan PT CIMB Niaga Tbk. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Elektronik Banking memiliki pengaruh terhadap Fee Based Income PT BRI dan PT CIMB. Tingkat pengaruh Elektronik Banking. Berdasarkan keseluruhan pemaparan analisis perhitungan statistik pada uji korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis, transaksi elektronik Banking (E-Banking)) PT Bank Rakyat Indonesia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Fee Based Income sebesar 95,063%, sedangkan sisanya sebesar 4,938% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati. Transaksi elektronik Banking PT CIMB Niaga Tbk memiliki pengaruh 95,26% terhadap Fee Based Income sedangkan sisanya sebesar 4,74% berasal dari faktor lain

**Kata Kunci:** Fee based Income, Elektronik Banking (E-Banking)

### **A. Pendahuluan**

Dewasa kini perkembangan teknologi semakin pesat, muncul nya beberapa inovasi dibidang teknologi berdampak kepada seluruh lini kehidupan. Contoh nyata dampak dari kecanggihan teknologi tersebut adalah lahirnya budaya baru yakni belanja online (*online Shop*), tidak sampai hal itu saja, kecanggihan teknologi saat ini telah menyentuh lini lain dalam hal pemenuhan kebutuhan manusia, baik dari segi pemenuhan primer seperti sandang pangan papan, hingga kepada kebutuhan tersier yakni fasilitas-fasilitas mewah. Kekuatan teknologi dan informasi yang semakin kuat mendorong kebudayaan masyarakat ke era globalisasi, tidak hanya masyarakat kota namun sudah

dirasakan hingga ke pelosok desa. Peradaban dan kebudayaan yang berkembang menjadi suatu peluang dan ancaman untuk semua aspek, salah satunya adalah aspek ekonomi.

PT BRI dan PT CIMB Niaga Tbk dengan segala produknya memiliki daya jelajah yang luas terkait dengan penawaran-penawaran perbankan. Kekuatan tersebut dibuktikan dengan program dan produk jasa berbasis pembayaran atau disebut *Fee Based Income*. Produk tersebut berkecimpung dalam

komisi dan provisi serta bidang operasional lain yang tidak berhubungan dengan kredit dan sekuritas. BRI sebagai bank berskala internasional menawarkan berbagai produk yang terpadu berbasis pembayaran jasa dengan jaringan luas, hal ini didasarkan dari cabang-cabang internasional yang dimiliki sebagai bentuk pelayanan mutu terhadap nasabah. Munculnya layanan elektronik menjadi modal untuk BRI dalam menambah profit dan nasabah yang diharapkan. Laba yang dihasilkan oleh pengadaan layanan elektronik tersebut akan termasuk kedalam *Fee Based Income*.

## B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah:

- Bagaimana jumlah transaksi elektronik Banking (*E-Banking*) PT. Bank Rakyat Indonesia dan PT CIMB Niaga Tbk selama 5 tahun terakhir?
  - Bagaimana jumlah *Fee Based Income* PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk dan PT CIMB Niaga Tbk selama 5 tahun terakhir?
1. Bagaimana pengaruh transaksi elektronik Banking (*E-Banking*) PT Bank Rakyat Indonesia Tbk dan PT CIMB Niaga Tbk terhadap *Fee Based Income*?

## C. Tinjauan Pustaka

*Electronic banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui fisik.

Jenis - Jenis Elektronik Banking :

- Anjungan Tunai Mandiri atau *Automated Teller Machine (ATM)*  
Terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang membolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pemindahan dana.
- *Phone Banking*  
Suatu saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya, layanan Phone Banking hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator (CSO)*. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran.
- Internet Banking  
Saluran e-Banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau *Smartphone*. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan Phone Banking yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (a.l. kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (a.l. voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di

layar komputer/PC atau *Smartphone*.

- *SMS Banking dan Mobile Banking*

Saluran ini merupakan 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, pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan Bank.

Menurut Lapoliwa (2000:195) *Fee Based Income* merupakan tujuan dari pemberian jasa-jasa ini selain untuk mengembangkan pangsa pasar bank juga untuk meningkatkan pendapatan bank dalam bentuk komisi”. Menurut Kasmir (2004:136) *Fee Based Income* adalah keuntungan yang didapat dari transaksi yang diberikan dalam jasa-jasa bank lainnya atau *spread based* (selisih antara bunga simpanan dengan bunga pinjaman)”.

**D. Hasil dan Pembahasan**

1. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk

**Tabel 1.** Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	
		B	Std. Error	Beta		t
1	(Constant)	149579416374.206	61341133950.237		2.438	.093
	Transaksi elektronik Banking (E-Banking)	-37.843	45.098	-.436	-.839	.463

a. Dependent Variable: AbsUt

secara statistic variabel transaksi elektronik Banking (E-Banking) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen nilai Abs Ut. Hal ini terlihat dari nilai sig. sebesar 0,463 yang lebih besar dari nilai absolut residualnya ( $\alpha = 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 2.** Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.975 <sup>a</sup>	.951	.935	144524998520.22318	1.445

a. Predictors: (Constant), Transaksi elektronik Banking (E-Banking)

b. Dependent Variable: Fee Based Income (Y)

diperoleh nilai d sebesar 1,445. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $d_L$  dan  $d_U$  pada tabel *Durbin-Watson*. Untuk  $\alpha = 0.05$ ,  $k = 1$  dan  $n = 5$ , diperoleh  $d_L = 0,610$  dan  $d_U = 1,400$ . Karena d (1,445) terletak di antara  $d_U$  (1,400) dan  $4-d_U$  (2,600), maka

disimpulkan bahwa model tidak terdapat autokorelasi.

**Tabel 3.** Uji Koefisien Korelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.975 <sup>a</sup>	.951	.935	144524998520.22318	1.445

a. Predictors: (Constant), Transaksi elektronik Banking (E-Banking)

b. Dependent Variable: Fee Based Income (Y)

Dari analisis diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,975. Nilai tersebut termasuk kedalam korelasi yang sangat kuat yaitu berada diantara 0,800 – 1,000.

**Tabel 4.** Koefisien Regresi

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	-318581495800.095		
	Transaksi elektronik Banking (E-Banking)	934.881	122.426	.975	7.636	.005

a. Dependent Variable: Fee Based Income (Y)

Dari hasil pengolahan SPSS di atas didapat nilai a = -318581495800.095 dan nilai b = 934.881. Dengan demikian diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = -318582423375.566 + 934.881X$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a = -318582423375.566 Artinya jika transaksi elektronik banking (*E-Banking*) (X) bernilai nol (0), maka *fee based income* (Y) akan bernilai -318582423375.566. Sehingga dengan tidak adanya transaksi elektronik banking (*E-Banking*) maka *fee based income* bernilai negative, maka dengan adanya

- transaksi elektronik banking (*E-Banking*), maka *fee based income* bernilai positif.
- $b = 934.881$  Artinya jika transaksi elektronik banking (*E-Banking*) (X) meningkat sebesar satu satuan, maka *fee based income* (Y) akan meningkat sebesar 934.881 satuan.

**Tabel 5.** Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.975 <sup>a</sup>	.951	.935	144524998520.22318	1.445

a. Predictors: (Constant), Transaksi elektronik Banking (E-Banking)

b. Dependent Variable: Fee Based Income (Y)

Dari analisis diatas dapat dilihat bahwa variabel X (Transaksi Elektronik Banking (*E-Banking*)) memiliki pengaruh terhadap variabel Y (*Fee Based Income*) sebesar 95,063%, sedangkan sisanya sebesar 4,938% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

**Tabel 6.** Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Coefficients<sup>a</sup>

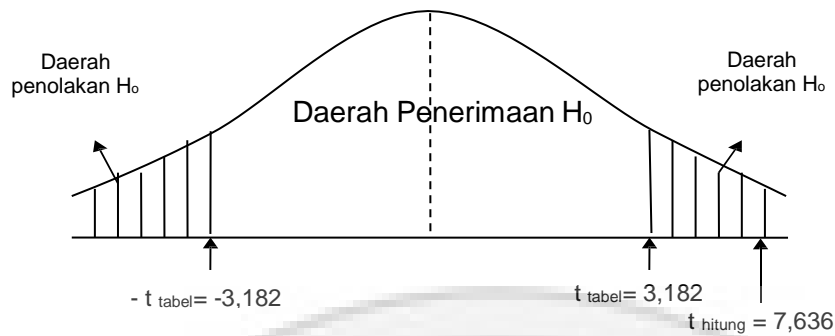
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)					
	Transaksi elektronik Banking (E-Banking)	-318581495800.095	166522221091.062		-1.913	.152
		934.881	122.426	.975	7.636	.005

a. Dependent Variable: Fee Based Income (Y)

Dari hasil pengolahan SPSS di atas didapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7.636. Dengan alpha ( $\alpha$ ) = 5% dan derajat kebebasan (dk) =  $n - (k + 1) = 3$ , maka berdasarkan tabel distribusi t dua pihak didapat nilai  $t_{tabel}$  sebesar 3,182. Nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  tersebut kemudian diuji menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.



**Gambar 1.** Daerah Penolakan Ho

Dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $7,636 > 3,182$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara transaksi elektronik banking (*E-Banking*) terhadap *Fee Based Income*, dengan kata lain kita dapat mempercayai bahwa 95% transaksi elektronik banking (*E-Banking*) berpengaruh terhadap *Fee Based Income* PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.

2. PT CIMB Niaga Tbk

**Tabel 7.** Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14996924281.6	45547623000	3.293	.046
	Transaksi elektronik Banking (E-Banking)	-153.626	109.863	-.628	.256

a. Dependent Variable: AbsUt

Diketahui bahwa secara statistic variabel transaksi elektronik Banking (*E-Banking*) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen nilai Abs Ut. Hal ini terlihat dari nilai sig. sebesar 0,256 yang lebih besar dari nilai absolut residualnya ( $\alpha = 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 8.** Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.976 <sup>a</sup>	.953	.938	126017767500	1.680

a. Predictors: (Constant), Transaksi elektronik Banking (E-Banking)

b. Dependent Variable: Fee Based Income (Y)

Dari tabel di atas diperoleh nilai  $d$  sebesar 1,680. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $d_L$  dan  $d_U$  pada tabel *Durbin-Watson*. Untuk  $\alpha = 0.05$ ,  $k = 1$  dan  $n = 5$ , diperoleh  $d_L=0,610$  dan  $d_U = 1,400$ . Karena  $d$  (1,680) terletak di antara  $d_U$  (1,400) dan  $4-d_U$  (2,600), maka disimpulkan bahwa model tidak terdapat autokorelasi.

**Tabel 9.** Uji Koefisien Korelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.976 <sup>a</sup>	.953	.938	126017767500	1.680

a. Predictors: (Constant), Transaksi elektronik Banking (E-Banking)

b. Dependent Variable: Fee Based Income (Y)

Dari analisis diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,976. Nilai tersebut termasuk kedalam korelasi yang sangat kuat yaitu berada diantara 0,800 – 1,000.

**Tabel 10.** Koefisien Regresi

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients Beta		
1	(Constant)	-670623732900	156658429700		-4.281	.023
	Transaksi elektronik Banking (E-Banking)	2958.879	377.867	.976	7.830	.004

a. Dependent Variable: Fee Based Income (Y)

Dari hasil pengolahan SPSS di atas didapat nilai  $a = -670623732900$  dan nilai  $b = 2958.879$ . Dengan demikian diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = -670623732900 + 2958.879X$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- $a = -670623732900$  Artinya jika transaksi elektronik banking (E-Banking) (X) bernilai nol (0), maka fee based income (Y) akan bernilai -670623732900. Sehingga dengan tidak adanya transaksi elektronik banking (E-Banking) maka fee based income bernilai negative, maka dengan adanya transaksi elektronik banking (E-Banking), maka fee based income bernilai positif
- $b = 2958.879$  Artinya jika transaksi elektronik banking (E-Banking) (X) meningkat sebesar satu satuan, maka fee based income (Y) akan meningkat sebesar 934.881 satuan.

**Tabel 11. Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.976 <sup>a</sup>	.953	.938	126017767500	1.680

a. Predictors: (Constant), Transaksi elektronik Banking (E-Banking)

b. Dependent Variable: Fee Based Income (Y)

Dari analisis diatas dapat dilihat bahwa variabel X (Transaksi Elektronik Banking (*E-Banking*)) memiliki pengaruh terhadap variabel Y (*Fee Based Income*) sebesar 95,26%, sedangkan sisanya sebesar 4,74% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

**Tabel 12. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

Coefficients<sup>a</sup>

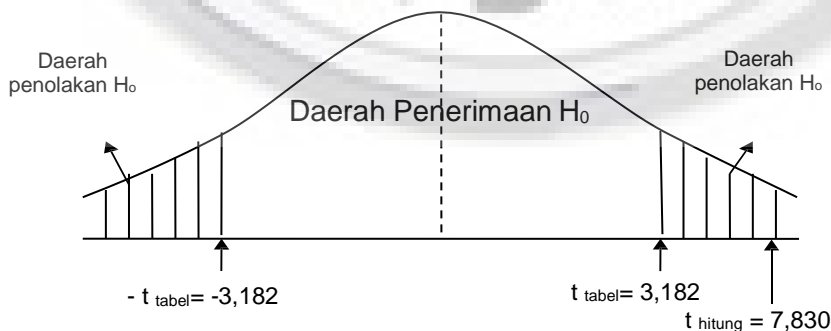
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-670623732900	156658429700		-4,281	.023
	Transaksi elektronik Banking (E-Banking)	2958.879	377.867	.976	7.830	.004

a. Dependent Variable: Fee Based Income (Y)

Dari hasil pengolahan SPSS di atas didapat nilai thitung sebesar 7.830. Dengan alpha ( $\alpha$ ) = 5% dan derajat kebebasan (dk) = n-(k+1) = 3, maka berdasarkan tabel distribusi t dua pihak didapat nilai ttabel sebesar 3,182. Nilai thitung dan ttabel tersebut kemudian diuji menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.



**Gambar 2. Daerah Penolakan Ho**

Dikarenakan nilai thitung lebih besar dari pada ttabel (7,830 > 3,182) maka  $H_0$



ditolak dan H1 diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara transaksi elektronik banking (E-Banking) terhadap Fee Based Income, dengan kata lain kita dapat mempercayai bahwa 95% transaksi elektronik banking (E-Banking) berpengaruh terhadap Fee Based Income PT CIMB Niaga Tbk

## E. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh “Transaksi Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Fee Based Income Pada PT. Bank Rakyat Indonesia dan PT CIMB Niaga Tbk Periode 2012 sampai dengan 2016”, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif data penelitian, diperoleh bahwa variabel transaksi elektronik Banking (E-Banking) mengalami fluktuasi atau naik turun tiap tahunnya. Dari periode 2012 sampai dengan periode 2016 transaksi elektronik Banking (E-Banking) PT. Bank Rakyat Indonesia yang mengalami kenaikan tertinggi terjadi pada periode 2013 sebesar 83,86% dan kenaikan terendah terjadi pada periode 2016 sebesar 25,69%. Sedangkan PT CIMB Niaga Tbk dari periode 2012 hingga 2016 mengalami kenaikan tertinggi terjadi pada periode 2015 sebesar 63,47% dan kenaikan terendah terjadi pada periode 2014 sebesar 8,39%.
2. Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif data penelitian, diperoleh bahwa variabel fee based income mengalami fluktuasi atau naik turun tiap tahunnya. Dari periode 2012 sampai dengan periode 2016 Fee Based Income PT. Bank Rakyat Indonesia yang mengalami kenaikan tertinggi terjadi pada periode 2014 sebesar 83,86% dan kenaikan terendah terjadi pada periode 2013 sebesar 25,69%. PT. CIMB Niaga yang mengalami kenaikan tertinggi terjadi pada periode 2016 sebesar 51,58% dan kenaikan terendah terjadi pada periode 2015 sebesar 18,55%.
3. Berdasarkan keseluruhan pemaparan analisis perhitungan statistik pada uji korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis, dapat diambil kesimpulan bahwa, transaksi elektronik Banking (E-Banking) PT Bank Rakyat Indonesia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Fee Based Income sebesar 95,063%, sedangkan sisanya sebesar 4,938% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati. Transaksi elektronik Banking PT CIMB Niaga Tbk memiliki pengaruh 95,26% terhadap Fee Based Income sedangkan sisanya sebesar 4,74% berasal dari faktor lain

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cronin, Mary J., (1998) *Banking and Finance on the Internet*, Canada: John Wiley & Sons.
- Furst Karen, et.al, (2000) *Internet Banking: Development and Prospects, Program on Information Resources Policy Harvard Offers Internet Banking*, “Quarterly Journal, Vol. 19 No. 2
- Mukherjee, A., dan Nath, P., (2003). *A Model of Trust in Online Relationship Banking*. International Journal of Bank Marketing, Vol. 21 No. 1, pp. 5-15
- Pikkarainen, et al. (2004). *Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model*, Internet Research Volume 14
- Riduwan. 2008. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfa Beta
- Riduwan. 2013. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfa Beta

- Sanusi, Ahmad, (2000) *Prospek Internet Banking di Era Millenium III*, Jakarta: Majalah Bank dan Manajemen
- Shergill, G. (2005). *Internet Banking-An Empirical Investigation of Customer's Behaviour for Online Banking in New Zealand*, Internet Research Volume 16
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Bank Indonesia No. 27/9/UPPB Tahun 1995
- Tampubolon, Manahan. (2004). *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Turban, Efraim, et.el. (2000) *Electronic Commerce A Manajerial Perspective*. New Jersey: Prentice – Hall.Inc.

