

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,
PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN PERSEPSI KEPERCAYAAN
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *E-COMPLAINT*
(Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Brawijaya)**

Nur Syamsan Fajrina

135020319111001

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived ease of use, perceived usefulness and perceived trust to intention to use e-complaint. The research was conducted qualitatively with survey approach. Sample this study was students of Universitas of Brawijaya force 2012 until 2016 who have used e-complaint which amounted to 98 people. Data were analyzed by multiple linear regression analysis. The results showed that the perceived ease of use had a significant and positive influence on the intention to use e-complaint. Perceived usefulness had a significant and positive influence on intention to use e-complaint. Perceived trust had a significant and positive influence on intention to use e-complaint.

Keywords: ease of use, usefulness, trust, intention to use

Saat ini, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), internet telah menjadi bagian kehidupan sehari-hari masyarakat. Penggunaan internet secara global mengalami peningkatan terus menerus dari tahun ke tahun. Data yang diambil dari Wordlometers (2015)

menyatakan bahwa secara global, jumlah pertambahan penduduk dunia dari tahun 2014 sampai tahun 2015 sebanyak sekitar 2,5% namun terjadi peningkatan pengguna internet sebesar 7,6% atau penambahan sebanyak 225 miliar menjadi sebanyak 3,2 miliar pengguna internet dunia pada akhir

tahun 2015. Jumlah pengguna internet dunia pada bulan April 2017 telah mencapai 3,811 miliar pengguna dari total jumlah populasi penduduk dunia sebanyak 7,497 miliar orang. Jumlah pengguna internet tersebut meningkat 38 juta pengguna sejak Januari 2017. Dengan demikian, penetrasi internet di seluruh dunia mencapai 51%, artinya bahwa sebagian besar orang di dunia telah memakai internet.

Penggunaan internet di Indonesia juga mengalami peningkatan terus menerus dari tahun ke tahun. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh APJII pengguna internet Indonesia pada awal tahun 2017 telah mencapai 132,7 juta pengguna. Jumlah pengguna internet di Indonesia tersebut jauh lebih tinggi dari 88 juta pengguna pada tahun 2014 (APJII, 2016). Pengguna internet di Indonesia pada Januari 2017 telah mencapai 132,7 juta pengguna dari total seluruh populasi di Indonesia sebesar 262 juta orang. Dengan demikian, pengguna internet di Indonesia telah mencapai 51,8 %, artinya sebagian besar penduduk Indonesia telah menggunakan internet. Indonesia sebagai negara dengan pertumbuhan jumlah pengguna internet terbesar di dunia (Databoks, 2017). Sebagian besar pengguna internet adalah usia 18-25 tahun yang merupakan rata-rata usia dari mahasiswa (APJII, 2014:1).

Besarnya jumlah pengguna internet dan peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia menjadikan berbagai aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan mahasiswa dilakukan secara online baik. Hal tersebut juga dilakukan oleh Universitas Brawijaya, sebagai salah satu Universitas yang menyediakan *e-complaint* yang merupakan sarana yang digunakan untuk menampung kritik, saran dan komplain dari mahasiswa terkait dengan berbagai kegiatan baik akademik maupun non akademik di Universitas Brawijaya yang dilakukan secara online. Dengan memanfaatkan teknologi

berbasis sistem informasi dan teknologi, *e-complaint* diharapkan dapat memudahkan mahasiswa dalam melakukan pengaduan, kritik, saran dan masukan dimanapun dan kapanpun, karena tidak lagi harus melewati proses birokrasi yang berbelit-belit.

Penggunaan internet sebagai media komunikasi, memiliki perbedaan dan karakteristik yang harus dipertimbangkan dalam berkomunikasi. Menurut Sosiawan (2008), perbedaan internet dibanding media komunikasi klasik dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi penggunaannya oleh komunikator dan komunikan serta sisi karakteristik internet sebagai media komunikasi. Komunikasi melalui media internet, maka komunikator dan komunikan harus mampu mengoperasikan komputer atau gadget dan *software* untuk berkomunikasi, tidak seperti komunikasi langsung dimana individu tidak membutuhkan kemampuan tersebut untuk berkomunikasi. Hal tersebut yang dapat mempengaruhi perilaku individu dalam menggunakan internet.

Perilaku merupakan tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. Salah satu teori yang menjelaskan mengenai perilaku adalah *Theory Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan bentuk pengembangan dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) (Fishbein dan Ajzen, 1975) untuk mengetahui kondisi karena belum adanya pengendalian individu terhadap perilaku individu tersebut. TPB dalam penelitian Matheison (1991) terbukti mampu menyediakan informasi yang lebih spesifik mengenai perilaku individu dibandingkan teori yang lain. Perilaku individu dalam menggunakan internet dipengaruhi oleh persepsi akibat beberapa rangsangan.

Teo (2001) menyatakan bahwa persepsi kemudahan merupakan indikator motivasi intrinsik yang mempengaruhi perilaku individu untuk menggunakan internet.

Persepsi kemudahan dalam menggunakan didefinisikan sebagai tingkat di mana orang yang percaya bahwa menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi akan bebas dari usaha kognitif (Shen *et al.*, 2008). Persepsi kemudahan akan suatu sistem teknologi informasi dan komunikasi akan membuat orang termotivasi untuk menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi kemudahan suatu sistem akan membuat semakin tinggi motivasi seseorang untuk menggunakan sistem tersebut.

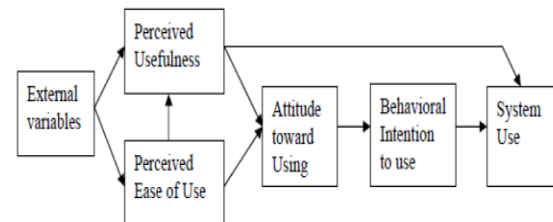
Teo (2001) juga menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepercayaan merupakan indikator motivasi ekstrinsik yang merangsang individu untuk menggunakan internet. Orang akan merasa puas dan tertarik pada pengalaman yang dianggap bermanfaat. Sheng *et al.* (2008) mendefinisikan persepsi kebermanfaatan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi akan meningkatkan kinerjanya. Seseorang tidak akan terus menggunakan internet jika orang tersebut tidak menganggap bahwa internet bermanfaat bagi dirinya. Semakin besar persepsi seseorang bahwa internet tersebut bermanfaat maka semakin besar motivasi seseorang menggunakan internet tersebut. Persepsi kepercayaan yaitu keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam menggunakan internet yang dapat memberikan manfaat bagi dirinya (Mahardika dan Basuki, 2011).

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Yang Mendasari Penelitian

Teori yang mendasari penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dan teori perilaku terencana *Theory of Planned Behaviour* (TPB). *Technology*

Acceptance Model (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis (1989) dan kemudian dipakai serta dikembangkan kembali oleh beberapa peneliti seperti Adam *et al.*, (1992) Szajna (1994), Igarbaria *et al.*, (1995) dan Venkatesh (2000).



Variabel Penelitian Dan Pengukurannya

- Persepsi kemudahan

Persepsi kemudahan dalam hal penggunaan sebuah teknologi informasi didefinisikan sebagai suatu keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan dalam penggunaan juga mengandung maksud bahwa teknologi informasi mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari atau sekaligus menggunakan karena pada dasarnya individu yakin bahwa teknologi informasi tersebut mudah untuk dipahami dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan pekerjaannya.

- Persepsi Kebermanfaatan

Trakulmaykee *et al.* (2016) mengukur persepsi kebermanfaatan berdasarkan indikator sebagai berikut adalah mudah mengakses, cepat mengakses, hemat waktu dan efektivitas.

- Persepsi Kepercayaan

Menurut Mahardika dan Basuki (2011), kepercayaan didefinisikan sebagai indikator keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan

transaksi di internet, menjaga kepentingan transaksi pengguna, menjaga komitmen dalam melayani pengguna, dan memberikan manfaat pada penggunaannya.

- Minat menggunakan

Suatu aspek psikologis seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukan. Minat yang sering diekspresikan dalam suatu kegiatan maka akan semakin kuat, sedangkan apabila tidak tersalurkan maka akan lemah. Untuk itu minat menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh. Minat perilaku menunjukkan seberapa banyak usaha yang dilakukan individu untuk berkomitmen dalam melakukan suatu perilaku. Besarnya suatu komitmen mendefinisikan terwujudnya perilaku tersebut.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Brawijaya angkatan 2012 sampai 2016. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Brawijaya angkatan 2012 sampai 2016 yang telah menggunakan *e-complaint*.

Populasi dalam penelitian ini banyak jumlahnya. Jumlah sampel minimal dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} = \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2 = \left[\frac{1,96}{0,20} \right]^2 = 96,04 \approx 96$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

e = Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 10 %.

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini merupakan Data Primer. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Brawijaya angkatan 2012 sampai 2016.

Metode Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan metode analisis data berupa analisis regresi linier sederhana dengan pengujian hipotesis berupa uji t dan uji koefisien determinasi.

Sebelum dilakukan analisis data dan pengujian hipotesis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas data dan uji asumsi klasik terlebih dahulu.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian melalui analisis regresi menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kegunaan dan persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat menggunakan *e-complaint*. Hasil analisis regresi linier ganda dalam penelitian ini diperoleh persamaan regresi linier ganda sebagai berikut:

$$MG = -0,402 + 0,303 PM + 0,295 PG + 0,159 PK$$

- Pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *e-complaint*

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-complaint*. Nilai koefisien regresi variabel persepsi kemudahan sebesar 0,303 yang menunjukkan nilai yang positif. Dengan demikian, persepsi kemudahan mempunyai hubungan secara

signifikan dan positif terhadap minat menggunakan *e-complaint*.

- Pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat menggunakan *e-complaint*

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-complaint*. Nilai koefisien regresi variabel persepsi kebermanfaatan sebesar 0,295 menunjukkan nilai yang positif. Dengan demikian, persepsi kebermanfaatan mempunyai hubungan secara signifikan dan positif terhadap minat menggunakan *e-complaint*.

- Pengaruh persepsi kepercayaan terhadap minat menggunakan *e-complaint*

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-complaint*. Nilai koefisien regresi variabel persepsi kepercayaan sebesar 0,159 menunjukkan nilai yang positif. Dengan demikian, persepsi kepercayaan mempunyai hubungan secara signifikan dan positif terhadap minat menggunakan *e-complaint*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, Dennis, R. Ryan Nelson and Peter Todd. 1992. perceived usefulness, ease of mation technology: A replicatio. *MIS Quarterly*. 16(2): 227-248.
- Al-Gahtani. 2001. The applicability of TAM outside North America: An empirical test in the United Kingdom. *Information Resources Management Journal*. 14(3), 37–46.
- Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi, dan Fathor A.S. 2013. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan,

Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Skripsi*. Universitas Trunojoyo Madura.

- Al-Maghrebi, M.S., Ahmad, R., dan Palil M.R. 2016. Budget transparency and tax awareness towards tax compliance: a conceptual approach. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*. 10(1).
- Alkali A.U. dan Mansor, N.N.A. 2017. Interactivity and Trust as Antecedents of E-Training Use Intention in Nigeria: A Structural Equation Modelling Approach. *Behav. Sci*. 7(47).
- Arnindya, H. 2016. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko Dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Mandiri Di Surabaya*. Undergraduate thesis, STIE Perbanas Surabaya.
- Ajzen, I. 1985. *From Intentions to Action: A Theory of Planned Behavior*. New York: Springer.
- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Journal Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50, 179-211.
- [Ajzen](#) I. dan Timko, C. 1986. Correspondence Between Health Attitudes and Behavior. [Basic and Applied Social Psychology](#). 7(4).
- Andi H.F. 2010. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Internet Banking Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang USU Medan. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara.

- Andriyano Y., 2014, Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan kepercayaan terhadap minat menggunakan rekening ponsel (studi kasus pada nasabah CIMB Niaga Daerah Istimewa Yogyakarta). *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Asbar, Y., 2014, Analysis of the effect of perceived of usefulness, perceived ease to ease, perceived lifestyle and attitudes toward on credit card usage, *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi 2014 Kesiapan Daerah Menghadapi Masyarakat Ekonomi Aean 2015*". Lhoukseumawe 18-20 November 2014, Fakultas Ekonomi Universitas Malikussaleh.
- APJII (2016) dalam Survei APJII: Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2016 Telah Melewati 50% Populasi Penduduk, <http://www.dakwatuna.com/2016/10/24/83074/survei-apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-2016-telah-melewati-50-populasi-penduduk/>, diakses tanggal 7 November 2016.
- Chau, P.Y.K., 1996, An empirical assessment of a modified technology acceptance model, *Journal of Management Information Systems*, Vol. 13, 185-204.
- David, F.D., 1989, Perceived usefulness, perceived ease to ease, and user acceptance of information technology, *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, hal. 319.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R., 1993, Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 22, No. 14, Hal. 1111-1132.
- Dewi, N.M.A.D., dan Warmika, G.K., 2016, Peran persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan persepsi resiko terhadap niat menggunakan mobile commerce di Kota Denpasar, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 5, Hal. 2606-2636.
- Djarwanto P.S., dan Subagyo, P. 2008. *Statistik Induktif*. Edisi Keenam. Yogyakarta : BPFE.
- Fathia, Arlini, 2012, Faktor Determinan Minat Individu Menggunakan Kartu Kredit, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Universitas Brawijaya Malang.
- Fishbein, M., dan Ajzen, I., 1975, *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ghozali, Imam. 2007. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Empat. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gong, M., Xu, Y., & Yu, Y., 2004, An enhanced technology acceptance model for web –based learning. *Journal of information Systems Education*, Vol. 15, No. 4, Hal. 365-374.

- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Igbaria, M. 1995. *Accounting, Management and Information Technologies* .
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*, Yogyakarta: Andi, hal. 114.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Prenada Media Group.
- Kusumah, Wijaya, 2009, *Motivasi dan Minat Belajar Siswa*. Diakses dari: <http://wijyalabs.wordpress.com/2010/04/11/motivasi-dan-minat-belajar-siswa/>.
- Lee, M.C., 2008, *Factor Influencing The Adoption of Internet Banking : An Integration of TAM and TPB with Perceived Risk and Perceived Benefit*. *Electronic Commerce Research Applications*.
- Mahardika, A. and Basuki, R. 2011. *Factor Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementation*. *Journal of Economics, Business, and Accountancy*.
- Mathieson, K.. 1991. *Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior*. *Information Systems Research*. 2(3): 173-191.
- Nasri, W. dan Charfeddine, L. 2012. *Factors Affecting the Adoption of Internet Banking in Tunisia: An Integration Theory of Acceptance Model and Theory of Planned Behavior*. *Journal of High Technology Management Research* 23.
- Nasution, F.N., 2004, *Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku (Behavioral Aspect)*, [Online]. Tersedia : <http://library.USU.ac.id/download/fe/akuntansi-fahmi2.pdf> [27 Desember 2017].
- Ndubisi, N.O., 2003, *Factors of online learning adoption: A comparative juxtaposition of the theory of planned behavior and the technology acceptance model*, *International Journal on E-Learning*, Vol. 5, No. 4, Hal. 571–591.
- Nugroho B.A., 2011, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta : ANDI.
- Panggalih, R.G., dan Baridwan, B., 2013, *Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking : Pendekatan Modified Theory of Planned Behavior*, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No. 2. Hlm. 1-21.
- Sarana. 2000. *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Kecemasan, Sikap dan Penggunaan Mikro Komputer terhadap hasil Kerja Akuntan Pendidik*. Tesis. Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang
- Sekaran U. dan Bougie, R. 2010. *Research Methods For Business, 5th Edition*. John Wiley and Sons Ltd.
- Shen Y., dan Win M.Z. 2008. [Energy efficient location-aware networks](#). *Communications*, 2008. ICC'08. IEEE International Conference on, 2995-3001.

- Sosiawan, E.A. 2008. Kajian Teoritis Komunikasi Virtual (Internet dalam Prespektif Ilmu Komunikasi). <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id/Kajian%20internet%20kom.pdf> (diakses pada tanggal 12 februari 2018)
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyarini S., 2013, Pengaruh minat individu terhadap penggunaan mobile banking: Nodel kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behaviour (TPB), Tesis, Universitas Brawujaya, Malang.
- Sun, H., 2003, An Integrative Analysis of TAM: Toward a deeper understanding of Technology Acceptance Model, Proceedings of the 9th Americas Conference on Information Systems, Tampa, Florida: Hal. 2255.
- Suseno, B.H, 2009, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan oleh Karyawan PT KAI (persero) terhadap Sistem E-Ticket di Semarang: dengan Menggunakan Pendekatan technology Acceptance Model (TAM), Jurnal Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Szajna, B., 1994, Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model, *Management Science*, Vol. 42, No. 1, Hal. 85-92.
- [Teo](#) T.S.H. 2001. Demographic and motivation variables associated with Internet usage activities. *Internet Research*. 11(2). pp.125-137.
- Teo, T., C.B. Lee, dan C.S Chai. 2007. Under-standing Pre-Service Teachers' Com-puter Attitudes: Applying and Extending The Technology Acceptance Model. *Journal Compilation*. Hal. 128-143.
- Trakulmaykee N., Trakulmaykee Y., dan Hnuchek, K. 2016. Statistical Analysis: Improvement of Technology Acceptance Model in Mobile Tourist Guide Context. *Journal of Advanced Management Science*. 4(3): 181-186.
- Venkatesh, V., and Davis, F. D. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*. 45(2), Hal. 186-204.
- Venkatesh, V., dan Moris, M.G. 2000. Why Don't Men Ever Stop to Ask for Directions? Gender, Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior. *MIS Quartely*. 24(1). pp. 115-139.
- Ventakesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., Davis, F.D. 2003. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*. 27(3). pp. 425-476.
- Wibowo, A. 2008. Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Program Studi Sistem Informasi. Fakultas Teknologi Informasi. Universitas Budi Luhur.
- Widjana, A.M. 2010. Determinan Faktor Penerimaan Terhadap Internet Banking Pada Nasabah Bank Di Surabaya. *Thesis* Program Pasca

- Sajrana. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya. Diunduh dari ebook.library.perbanas.ac.id/7091_TESIS.pdf, diakses tanggal 20 Maret 2017.
- Wijaya, S.W. 2006. Kajian Teoritis Technology Acceptance Model Sebagai Model Pendekatan Untuk Menentukan Strategi Mendorong Kemauan Pengguna Dalam Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi. Yogyakarta.
- Wordlometers 2015. Statistik Pengguna Internet dan Media Sosial Terbaru 2015, <https://id.techinasia.com/talk/statistik-pengguna-internet-dan-media-sosial-terbaru-2015>, diakses tanggal 7 November 2017.