

## PENGARUH PENGUMUMAN LIKUIDASI BANK TERHADAP MINAT MENARIK UANG DARI BANK

**Ignatius Novianto Haribowo**

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

E-mail: novianto\_hari@staff.uajy.ac.id

### *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menarik semua atau sebagian dari uang dari bank dalam likuidasi kasus bank besar di Indonesia. Penelitian ini menggunakan Teori Lewin untuk mengungkap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menarik sebagian atau seluruh uang dari bank jika ada likuidasi bank besar. Berdasarkan teori Lewin, ada dua faktor yang dapat mempengaruhi keputusan seseorang, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. faktor internal dalam penelitian ini adalah kepercayaan dan penyerapan kognitif, sedangkan faktor eksternal dalam penelitian ini adalah norma sosial, campur tangan orang lain, pengawasan pemerintah. Penelitian ini menggunakan kuesioner, untuk menguji faktor-faktor dari responden. Hasil pengolahan data menggunakan Partial Least Square (PLS) menunjukkan bahwa faktor eksternal mempengaruhi keputusan seseorang untuk menyimpan uang di bank jika ada bank likuidasi besar lebih dari faktor internal. Ini menunjukkan bahwa kondisi masyarakat mudah untuk mengubah tergantung pada situasi eksternal. Hasil penelitian juga menunjukkan kurangnya kepercayaan kepada lembaga perbankan.*

**Kata kunci:** *Teori Lewin, Faktor internal, Faktor Eksternal, Partial Least Square (PLS).*

### *Abstract*

*This study aims to examine the factors that influence a person to withdraw all or part of the money from the bank in liquidation of large banks case in Indonesia. This study uses the theory of Lewin to uncover factors that may influence a person to withdraw part or all of the money from the bank if there is a big bank liquidation. Based on Lewin's theory, there are two factors that can influence a person's decision, namely internal factors and external factors. Internal factors in this study are trust and cognitive absorption, while external factors in this study are the social norm, interference of others, government supervision. This study use questionnaire to examine the factors from respondents. Processing data results using Partial Least Square (PLS) indicates that external factors influence someone's decision to keep the money in the bank if there is big bank liquidation more than internal factor. These indicates that the condition of society is easy to change depend on the external situation. The results also indicate a lack of trust to the bank institutions.*

**Key words:** *Lewin Theory, Internal Factor, External Factor, Partial Least Square (PLS).*

## 1. Pendahuluan

Bank memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian moderen saat ini. Sebagai lembaga intermediasi, bank berfungsi untuk mengumpulkan dana dari pihak yang kelebihan dana kemudian menyalurkannya kepada pihak yang kekurangan dana (Rose dan Hudgins, 2005). Penyaluran dana bank berperan penting dalam perekonomian (Christopoulos dan Tsionas, 2004; Ghirmay, 2004; Abu-Bader dan Abu-Qarn, 2005). Penyaluran dana kedalam pasar akan meningkatkan perekonomian. Hal ini terjadi karena dana tersebut memberi kesempatan pada sektor produksi untuk dapat beroperasi lebih luas. Peningkatan produksi akan membuka lapangan kerja yang akan berdampak pada peningkatan pendapatan. Hal ini akan menggerakkan perekonomian masyarakat yang berakibat peningkatan perekonomian suatu daerah atau negara.

Fungsi dasar bank sebagai lembaga intermediasi keuangan tidak lepas dari peran masyarakat untuk menabung di bank. Hal ini penting bagi ketersediaan dana yang akan disalurkan. Peran masyarakat untuk menyimpan uang di bank dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal. Krisis ekonomi adalah salah satu faktor yang dapat membuat masyarakat menarik sebagian besar uang dari bank (Khorassani, 2000). Krisis ini akan menyebabkan banyak bank yang dilikuidasi. Menurut PP 25 tahun 2005 tentang Pencabutan Izin Usaha, Pembubaran dan Likuidasi Bank, likuidasi merupakan tindakan penyelesaian seluruh hak dan kewajiban *bank sebagai akibat pencabutan izin usaha dan pembubaran badan hukum bank*. Terjadinya krisis ekonomi akan meningkatkan resiko uang yang disimpan tidak dapat ditarik karena bank dinyatakan bangkrut. Masalah ini pernah terjadi di Indonesia pada tahun 1997-1998. Saat terjadi krisis, banyak orang menarik sebagian besar uang dari bank. Artikel majalah Tempo ([www.tempo.co.id](http://www.tempo.co.id), 2013) sempat mencatat bahwa krisis tersebut menyebabkan bank menaikkan bunga deposito hingga mencapai 70%. Krisis ekonomi saat itu membuat masyarakat menjadi kurang percaya untuk menyimpan uangnya di bank.

Selain tahun 1998, pada tahun 2008 Indonesia juga sempat dilanda krisis. Walaupun tidak sebesar tahun 1998, krisis yang terjadi menyebabkan salah satu bank swasta di Indonesia, yaitu Bank Century, dilikuidasi. Likuidasi Bank Century tersebut disebabkan, salah satunya, oleh penarikan dana yang besar oleh nasabah yang menyimpan dana besar di bank tersebut ([www.tempo.co.id](http://www.tempo.co.id), 2009). Hal ini menyebabkan masalah likuiditas pada Bank Century. Dari kasus-kasus tersebut menunjukkan pentingnya ketersediaan dana yang dihimpun dari masyarakat untuk menjaga kelangsungan hidup bank.

Keputusan untuk menyimpan uang di bank juga merupakan keputusan individu. Layanan bank dan kompetensi manajer juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Arasli *et al.*, 2005; Gill *et al.*, 2006). Loyalitas nasabah menunjukkan adanya kepercayaan terhadap bank. Loyalitas ini muncul dari pengenalan, pengalaman, dan perasaan yang dialami seseorang. Semuanya itu mendorong seseorang untuk membuat keputusan menabung di bank. Hal ini merupakan faktor internal seseorang yang dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk menarik semua uang dari bank disaat krisis terjadi.

Ketersediaan uang di bank merupakan hal penting untuk menjaga sirkulasi uang beredar supaya perekonomian tetap berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menemukan faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menarik semua atau sebagian besar uang dari bank jika terjadi likuidasi bank besar di Indonesia. Bank besar dalam penelitian ini adalah Bank Mandiri, BRI, BCA, BNI, Bank CIMB Niaga, Bank Danamon, Bank Permata, Bank Panin, BTN, dan Bank Mybank Indonesia (www.bisniskeuangan.kompas.com, 2015). Faktor-faktor ini penting untuk dipahamisupaya dapat diketahui persepsi yang ada di masyarakat mengenai kepercayaan terhadap bank jika ada pengumuman mengenai salah satu bank besar yang dilikuidasi. Hal ini penting dilakukan untuk dapat menilai sejauh mana tingkat kepanikan masyarakat saat terjadi krisis keuangan. Dengan demikian, pemerintah dapat melakukan tindakan antisipasi agar penarikan secara besar-besaran dana dari bank tidak terjadi.

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menarik semua atau sebagian besar uang dari bank jika terjadi likuidasi bank besar di Indonesia. Dengan faktor-faktor tersebut, penelitian ini juga akan mengukur tingkat kepercayaan masyarakat atau nasabah terhadap institusi bank jika terjadi likuidasi bank.

## 2. Kajian Literatur

### 2.1. Teori Lewin (*Field Theory*)

Model yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada Kurt Lewin's *Field Theory*. Teori Lewin (1946) menjelaskan bahwa seorang individu terbentuk dari situasi atau faktor sosial sosial yang kompleks. Faktor tersebut antara lain adalah kondisi psikologi dan lingkungan sosial individu tersebut. Dalam teori ini, kombinasikan kedua faktor tersebut merupakan bagian dari seorang individu yang secara subyektif dapat dibedakan ke dalam dua perspektif, yaitu situasi secara umum dan situasi yang bersifat sesaat (*momentary situation*), disamping itu seorang individu juga dipengaruhi oleh fakta sosial dan hubungan dengan individu lain (Lewin, 1939). Situasi umum merupakan keadaan internal seorang, contohnya adalah karakter dan pengalaman masa lalu seseorang. Situasi yang bersifat sesaat merupakan tindakan yang dilakukan seseorang diluar dirinya yang dipengaruhi oleh interaksi dengan lingkungan pada saat sesuatu terjadi (Chak, 2002; Lewin, 1936).

Pembuatan keputusan seseorang juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu yang telah tertanam. Pengalaman ini membentuk pengetahuan seseorang dalam pembuatan keputusan. Walaupun demikian seseorang dapat mengabaikan pengalaman masa lalu dan memilih tindakan yang lebih sesuai dengan kondisi sosial yang baru dan relevan pada situasi yang sedang terjadi. Hal ini terjadi karena seseorang merasa perlu untuk merubah prilaku untuk dapat beradaptasi dengan keadaan tersebut (Burnes, 2004; Lewin, 1951). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa prilaku seseorang di pengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

Faktor internal seseorang lebih bersifat subyektif karena lebih berkaitan dengan psikologi seseorang. Faktor eksternal lebih berkait dengan pengaruh kondisi sosial yang sedang dihadapi. Semua hal tersebut akan mempengaruhi karakter dan cara berpikir seorang individu yang akhirnya menentukan bagaimana keputusan yang akan diambil (Lewin, 1946; Moskowitz, 2004).

## 2.2. Norma Sosial (*Social Norm*)

Norma sosial merupakan dorongan eksternal yang menunjukkan tingkatan keyakinan seseorang bahwa penting untuk melakukan apa yang diyakini atau dipikirkan oleh orang lain (Fishbein dan Ajzen, 1975). Norma sosial berkaitan keyakinan seseorang mengenai apa yang diyakini oleh lingkungan sosial disekitar seseorang tersebut. Keyakinan sosial ini dapat berupa aturan, perilaku, etika, dan lainnya. Dalam penelitian ini, norma sosial dapat dikategorikan sebagai faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku dan keputusan seseorang untuk menarik sebagian atau semua uang dari bank disaat ada pengumuman likuidasi bank.

Penelitian Gerow (2010) menunjukkan bahwa norma sosial dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan penyalahgunaan internet dikelas. Pada saat ada banyak orang melakukan penyalahgunaan internet, kondisi tersebut ikut membentuk keyakinan seseorang untuk melakukan hal sama. Pada saat suatu teknologi dirasa asing dan orang enggan untuk menggunakannya maka pengaruh sosial sangat berperan untuk mendorong seorang individu menggunakan teknologi (Venkatesh, 2000; Venkatesh dan Davis 2000). Norma sosial dalam penelitian ini adalah aktivitas penarikan sebagian atau semua uang oleh banyak orang yang diakibatkan adanya bank yang dilikuidasi atau bangkrut. Analogi yang sama adalah jika banyak orang melakukan penarikan uang secara besar-besaran dari bank, akibat likuidasi bank, maka keadaan ini dapat mendorong orang lain untuk melakukan hal yang sama. Hal ini terlebih lagi jika bank yang dilikuidasi adalah bank “besar” yang terkenal baik atau memiliki nama besar karena modal yang besar. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan hipotesis, yaitu:

**H1: Norma sosial berpengaruh positif pada penarikan sebagian besar atau semua uang dari bank disaat ada pengumuman likuidasi bank besar.**

## 2.3. Gangguan Pihak Lain (*Distraction by Other*)

Gangguan merupakan masalah kognitif seseorang yang terjadi disaat seseorang tidak lagi dapat bertindak seperti yang diharapkan atau diharuskan (Parmentier, 2014). Hal ini dapat disebabkan oleh banyak hal. Dalam konteks penelitian ini, kondisi sosial yang bereaksi negatif terhadap adanya bank yang bangkrut merupakan gangguan bagi seseorang untuk menyimpan uang dibank. Kondisi sosial ini dapat disebabkan juga oleh pandangan atau pendapat masyarakat secara umum (norma sosial) bahwa adanya bank besar yang bangkrut. Disaat seseorang mulai menerima pandangan negatif terhadap bank maka seseorang tersebut berpotensi untuk mendorong orang lain untuk mengikuti pendapatnya atau pendapat banyak orang. Contohnya adalah seorang istri yang menganggap menyimpan uang di bank tidak aman berpotensi mempengaruhi atau mendorong suaminya untuk tidak menyimpan uang di bank. Dengan pengertian ini maka penelitian ini mengajukan hipotesis:

**H2: Gangguan oleh pihak lain berpengaruh positif terhadap penarikan sebagian besar atau semua uang disaat ada pengumuman likuidasi bank besar.**

## 2.4. Pengawasan Pemerintah (*Government Monitoring*)

Dalam menjalankan kegiatan perbankan, pemerintah memiliki peran untuk melakukan kontrol dan pengawasan. Pada saat ini, di Indonesia, kegiatan ini dilakukan oleh lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dalam konteks penelitian ini, pengawasan merupakan kegiatan yang diperlukan untuk mewujudkan perilaku taat dalam masyarakat (Clarke, 1999). Masyarakat disini adalah para pemilik bank dan manajemen bank. Ketaatan terjadi disaat seseorang menerima serangkaian perilaku karena berharap mendapatkan penilaian untuk penghargaan atau hukuman (Malhotra dan Galletta, 1999). Dalam konteks penelitian ini, pengawasan terhadap institusi bank adalah aktivitas yang dilakukan untuk memastikan bahwa institusi perbankan bekerja sesuai aturan dan ketentuan keamanan bank. Hal ini akan mencegah atau mengurangi terjadinya kredit macet yang akan menyebabkan bank dilikuidasi.

Dalam penelitian ini pengawasan pemerintah dikategorikan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang untuk menyimpan uang di bank. Semakin baik pengawasan terhadap bank maka orang semakin yakin bahwa bank yang tidak dinyatakan bankrut memang merupakan bank sehat, sehingga orang tidak perlu menarik uangnya dari bank tersebut. Hal ini didukung dengan reputasi bank yang “besar” yaitu bank yang memiliki modal yang besar. Dengan pengertian ini maka hipotesis yang dibentuk adalah:

**H3: Pengawasan pemerintah berpengaruh negatif terhadap penarikan sebagian besar atau semua uang dari bank jika ada pengumuman likuidasi bank besar.**

Tingginya pengawasan terhadap institusi bank juga akan meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Hal ini terkait dengan fungsi lembaga Otoritas Jasa Keuangan yaitu melakukan pembinaan dan bimbingan teknis ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)). Pembinaan yang dilakukan ini akan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas dan kompetensi akan meningkatkan kepuasan terhadap layanan bank sehingga masyarakat percaya untuk menggunakan jasa bank (Galini *et al.*, 2006; Arasli *et al.*, 2005). Dengan demikian, pengawasan pemerintah juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap jasa bank. Kepercayaan ini akan meminimalkan potensi penarikan uang dari bank secara besar-besaran. Hipotesis yang dibangun adalah:

**H4: Pengawasan pemerintah terhadap bank berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat untuk menyimpan uang di bank.**

## 2.5. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan merupakan hal yang penting bagi penggunaan jasa perbankan (Zineldin, 1995). Menempatkan harta pribadi pada pihak lain merupakan keputusan seorang individu. Kepercayaan menuntut seseorang untuk mampu menyandarkan diri pada pihak lain yang dipercaya (Moorman *et al.*, 1992). Saat kita menyimpan uang di bank maka kita menyandarkan harta kita kepada pihak lain yaitu institusi bank. Coulter dan Coulter (2002, halaman 36) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang maka kerja sama yang dapat

dilakukan dengan pihak lain semakin tinggi. Pada saat yang sama, tingkat kepercayaan semakin tinggi maka tingkat resiko menjadi lebih rendah karena ketidakpastian yang rendah.

Dalam konteks penelitian ini, kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap kejujuran, kebenaran, dan kemampuan atau kinerja bank untuk mengelola dana dari masyarakat. Bank yang memiliki kinerja keuangan yang baik akan lebih mendapat kepercayaan dari masyarakat. Kepercayaan mempengaruhi tingkatan kualitas hubungan antara nasabah dan pihak bank. Tingkat kualitas hubungan yang baik akan membentuk loyalitas nasabah (Gulati, 1995; Parkhe, 1993). Dengan demikian hipotesis yang dibentuk adalah:

**H5: Kepercayaan berpengaruh negatif terhadap penarikan sebagian besar atau semua uang dari bank jika ada pengumuman likuidasi bank besar**

## 2.6. Penyerapan Kognitif (*Cognitive Absorption*)

Penyerapan kognitif merupakan tingkat keterlibatan seseorang terhadap tugas atau aktivitasnya (Gerow *et al.*, 2010). Dalam teori Lewin, penyerapan kognitif dapat dikategorikan sebagai faktor internal yang dapat mempengaruhi keputusan dan tindakan seseorang. Penyerapan kognitif dapat berasal dari pengalaman seseorang dalam menggunakan layanan jasa bank. Pengalaman yang baik akan mendorong seseorang untuk terlibat lagi dalam aktivitas yang sama. Penyerapan kognitif merupakan aspek yang luas dalam diri seseorang. Aspek ini antara lain adalah aliran perasaan (Ghani dan Deshpande, 1993; Trevino dan Webster, 1992) dan keterlibatan kognitif (Webster dan Hackley, 1997). Kedua hal ini dapat dijabarkan secara luas yaitu adanya rasa senang atau nikmat, persepsi bahwa seseorang dapat mengendalikan suatu aktivitas, dan fokus yang dalam (Agarwal dan Karahanna, 2000).

Peran bank dalam ekonomi saat ini tidak hanya untuk menyimpan uang. Bank juga memberikan berbagai layanan dalam bertransaksi. Disaat seseorang telah biasa dan senang menggunakan layanan bank, orang tersebut akan merasa nyaman dan akan menggunakannya lagi. Semakin orang merasakan keuntungan dan kemudahan dari layanan bank, orang akan sulit berpindah untuk tidak menggunakan layanan bank. Hal ini terjadi karena muncul atau terjadinya penyerapan kognitif yang dalam. Dalam penelitian penyerapan kognitif adalah tingkat keterlibatan seseorang dalam penggunaan jasa layanan perbankan. Semakin dalam keterlibatan seseorang maka orang lebih cenderung sulit untuk tidak menggunakan jasa bank walaupun ada bank yang dilikuidasi. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait dengan penyerapan kognitif adalah:

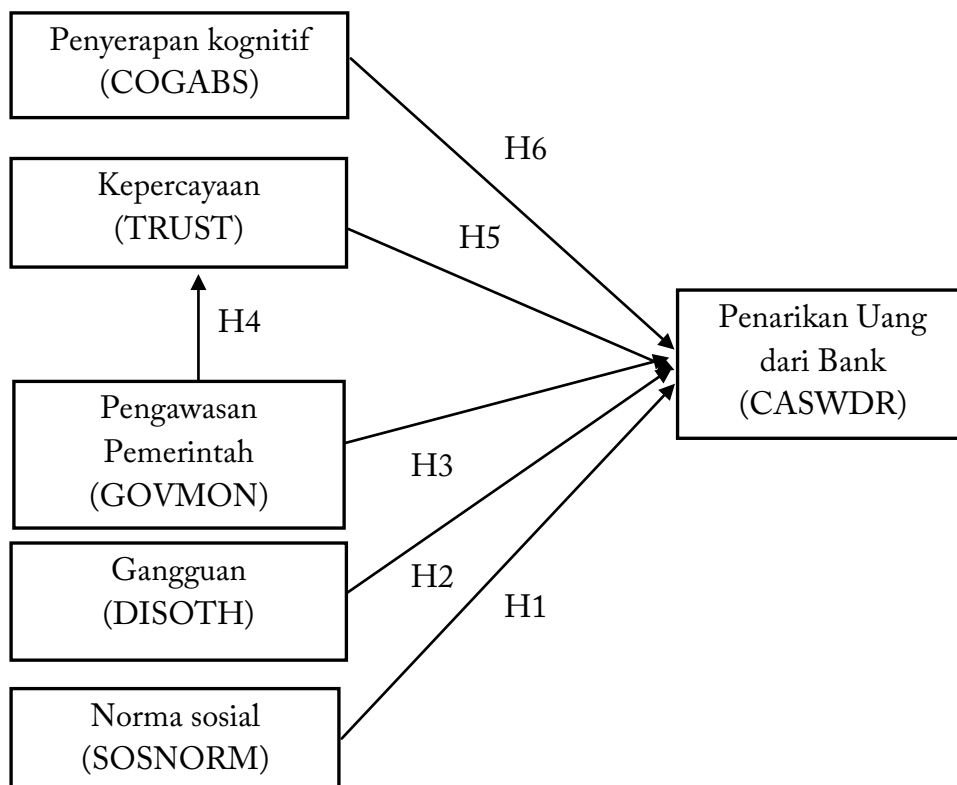
**H6: Penyerapan kognitif berpengaruh negatif terhadap penarikan sebagian besar atau semua uang dari bank jika ada pengumuman likuidasi bank besar.**

## 3. Metodologi Penelitian

Keputusan untuk menyimpan uang di bank atau tidak adalah keputusan bebas seorang individu. Oleh karena itu ada dua faktor yang dapat mempengaruhi keputusan tersebut, yaitu faktor internal dan eksternal (Lewin, 1946). Berdasarkan faktor internal dan eksternal dalam teori Lewin, model penelitian ini dibuat untuk menemukan faktor yang mempengaruhi

seseorang membuat keputusan untuk menarik sebagian besar atau semua uang dari bank disaat ada pengumuman mengenai likuidasi bank yang termasuk bank besar (terkenal dan memiliki modal besar). Variabel faktor internal dalam model ini adalah penyerapan kognitif (*cognitive absorption*) dan kepercayaan (*trust*). Kedua variabel ini adalah variabel yang muncul dari dalam diri seseorang akibat pengalaman yang dialami seseorang. Variabel faktor eksternal yang dapat mempengaruhi sikap atau keputusan seseorang adalah norma sosial (*social norms*, gangguan dari pihak lain (*distraction*), perhatian dari pemerintah (*government awareness*).

Variabel penyerapan kognitif dan gangguan dari pihak lain dipilih karena variabel-variabel tersebut telah digunakan Gerow *et al.* (2010) untuk mengevaluasi aktivitas penyalahgunaan internet dalam kelas. Variabel tersebut dikembangkan berdasarkan teori Lewin. Penelitian ini mengembangkan variabel kepercayaan dan pengawasan pemerintah untuk dapat menjelaskan faktor internal dan eksternal terkait dengan keputusan seseorang dalam menyimpan uang di bank. Keseluruhan model penelitian ini adapat dilihat pada gambar berikut



**Gambar 1.**  
**Model penelitian penarikan uang dari bank**

### 3.1. Data Penelitian

Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang yang sudah bekerja. Kuesioner dibagikan secara acak kepada orang tua mahasiswa yang anaknya mengikuti kelas akuntansi

perbankan. Kuesioner yang disebarakan adalah sebanyak 100 kuesioner. Jumlah tersebut adalah jumlah standar yang digunakan oleh software WarpPLS 5.0. Walaupun demikian, penggunaan input data yang disaratkan PLS adalah minimal 30 data atau kuesioner. Waktu yang diberikan untuk pengisian kuesioner adalah 2 minggu.

Kuesioner dalam penelitian ini diadaptasi dari kuesioner dari penelitian Gerow dan Thatcher (2010). Walaupun penelitian Gerow dan Thatcher (2010) secara khusus adalah penelitian mengenai penyalahgunaan internet, variabel dalam penelitian tersebut dapat menjelaskan alasan seseorang melakukan sesuatu hal. Oleh karena itu penelitian ini mengadaptasi penelitian Gerow dan Thatcher (2010) untuk menjelaskan faktor yang dapat mempengaruhi tindakan seseorang disaat ada bank yang dilikuidasi. Penilaian pertanyaan kuesioner ini menggunakan skala 1 sampai 5 yang berarti sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 6 yaitu:

1. Norma sosial (SOSNORM), adalah aktivitas penarikan sebagian atau semua uang oleh banyak orang yang diakibatkan adanya bank yang dilikuidasi atau bangkrut.
2. Pengawasan pemerintah (GOVMON), merupakan upaya pengendalian kualitas bank yang dilakukan oleh pemerintah.
3. Gangguan pihak lain (DISOTH), adalah reaksi sosial yang dapat mempengaruhi tindakan seseorang.
4. Penyerapan kognitif (COGABS), adalah tingkat keterlibatan seseorang dalam penggunaan jasa layanan perbankan. Semakin dalam keterlibatanseseorang maka orang lebih cenderung sulit untuk tidak menggunakan jasa bank walaupun ada bank yang dilikuidasi.
5. Kepercayaan (TRUST), merupakan keyakinan seseorang terhadap kejujuran, kebenaran, dan kemampuan atau kinerja bank untuk mengelola dana dari masyarakat. Bank yang memiliki kinerja keuangan yang baik akan lebih mendapat kepercayaan dari masyarakat.
6. Penarikan uang (CASWDR), merupakan tindakan dari seseorang untuk menarik sebagian atau semua uang dari bank.

#### 4. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *software* WarpPLS 5.0. Secara umum *Partial Least Square* (PLS) sangat sesuai untuk memprediksi aplikasi dan membangun teori, menganalisis sampel yang berukuran kecil, dan menguji keseluruhan *fit* model (*overall model fit*) dengan baik (Gefen *et al.*, 2000). PLS memiliki kelebihan dari pada regresi biasa karena PLS dapat menguji beberapa variabel sekaligus.

PLS adalah metode *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis komponen yang bertujuan prediksi. Teknik *Partial Least Square* (PLS) banyak digunakan untuk analisa kausal-prediktif (*causal-predictive analysis*) yang rumit, dan kurang didukung oleh teori dengan tujuan eksplorasi (Hartono, 2007; Solihin dan Ratmono, 2013). WarpPLS 5.0 digunakan karena memiliki beberapa kelebihan antara lain mampu menguji hubungan variabel pemoderasi yang bersifat langsung (Solihin dan Ratmono, 2013). Oleh karena itu *software* ini sangat sesuai dengan model penelitian yang dibangun dalam penelitian ini.



Pengujian terhadap keseluruhan model juga akan dilakukan. Uji dilakukan untuk melihat model secara keseluruhan. Nilai yang digunakan sebagai standar bahwa indikator-indikator model fit telah terpenuhi adalah APC (*average path coefficient*) dan ARS (*average R-squared*) signifikan ( $p < 0,05$ ) sedangkan nilai AVIF (*average variance inflation factor*)  $< 5$  dan nilai *full collinearity VIF* (*variance inflation factor*) di bawah 3,3 (Solihin dan Ratmono, 2013).

#### 4.1. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk memastikan instrumen penelitian yang digunakan dapat menyajikan pengukuran konsep secara konsisten tanpa ada bias. Hasil yang diperoleh dapat dikatakan konsisten apabila beberapa pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Hartono, 2008).

Penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha Coefficient* (Cronbach, 1970, dalam Hartono, 2008) sebagai alat uji reliabilitas. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,50 sampai dengan 0,60 dianggap sebagai nilai yang cukup untuk reliabilitas. Variabel dapat semakin dikatakan reliabel jika memiliki *Composite Reliability* diatas 0.60 atau mendekati angka 1.

#### 4.2. Uji Validitas

Validitas menurut Hartono (2008) adalah untuk menunjukkan bahwa instrumen pertanyaan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian ini merupakan pengujian alat ukur untuk dapat mengukur tujuannya dengan nyata dan benar. Alat ukur dikatakan valid apabila dapat mengukur tujuannya dengan nyata dan benar. Sedangkan alat ukur yang tidak dapat mengukur tujuannya dengan nyata dan benar maka dikatakan tidak valid. Pengujian validitas dalam penelitian ini adalah uji validitas konstruk (*construct validity*) yang terdiri dari validitas konvergen dan diskriminan. Uji validitas ini menunjukkan kesesuaian setiap indikator dengan teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk (Hartono, 2008).

Validitas konvergen dievaluasi menggunakan kriteria faktor *loadings* dengan nilai lebih dari 0,50 dan *average variance extracted* (AVE) dengan nilai melebihi 0,50. Dengan nilai tersebut diperoleh probabilitas indikator konvergen lebih besar yaitu diatas 50% (Solihin dan Ratmono, 2013). Validitas diskriminan memiliki prinsip bahwa pengukur-pengukur dikonstruksi yang sama seharusnya memiliki korelasi yang tinggi. Parameter yang diukur adalah dengan membandingkan akar dari AVE suatu konstruk seharusnya lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten tersebut dengan melihat cross loading (Solihin dan Ratmono, 2013).

#### 4.3. Uji Hipotesis

Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%. Hipotesis akan diterima jika nilai  $p < 0,05$ . Nilai koefisien jalur digunakan untuk menentukan arah hubungan koefisien korelasi. Koefisien korelasi yang positif yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif antar konstruk dan sebaliknya. Model penelitian juga akan diuji dengan melihat nilai koefisien determinasinya ( $R^2$ ). Nilai ini menjelaskan variasi terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$

adalah antara nilai nol sampai dengan satu. Apabila bernilai nol maka tidak dapat menjelaskan variasi terhadap variabel dependen, sedangkan apabila bernilai satu maka variabel independen menjelaskan seratus persen variasi terhadap variabel dependen.

#### 4.4. Deskripsi Data Penelitian

Kuesioner yang disebarakan dalam penelitian ini adalah 100 kuesioner. Kuesioner yang kembali adalah 53 kuesioner. Dari 53 kuesioner yang kembali 1 kuesioner tidak dapat diproses karena tidak lengkap. Berikut ini adalah gambaran dari responden penelitian:

**Tabel 1.**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

Pendidikan	Jumlah
SD	1
SMA	9
S2	6
S1	28
D3	6
Tidak menjawab	2
Total	52

**Tabel 2.**  
**Daftar Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Jumlah
Dosen	2
Tidak menjawab	2
Ibu rumah tangga	4
Karyawan swasta	7
Wiraswasta	12
Lain-lain	12
Guru	13
Total	52

Dari penyebaran kuesioner tersebut dapat diketahui bahwa responden memiliki latar belakang yang bermacam-macam. Dari latar belakang yang bermacam-macam ini dapat diperoleh informasi umum mengenai faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menyimpan uang di bank.

#### 4.5. Uji Model Penelitian

Uji model penelitian dilakukan untuk melihat kesesuaian model yang dibangun dalam penelitian. Model penelitian yang baik akan dapat menggambarkan kesesuaian hubungan antara

variabel dalam penelitian. Penggunaan WarpPLS 5.0 telah memberikan hasil perhitungan yang menunjukkan kriteria yang digunakan untuk menilai apakah model telah sesuai.

**Tabel 3**  
**Uji Model Penelitian**

Keterangan	Nilai	Ideal
<i>Average path coefficient (APC)</i>	P=0,012	<= 0,05
<i>Average R-squared (ARS)</i>	P<0,001	<= 0,05
<i>Average adjusted R-squared (AARS)</i>	P<0,001	<= 0,05
<i>Average block VIF (AVIF)</i>	1,77	<= 3,3
<i>Average full collinearity VIF (AFVIF)</i>	1,681	<= 3,3
<i>Sympson's paradox ratio (SPR)</i>	1	1
<i>R-squared contribution ratio (RSCR)</i>	1	1
<i>Statistical suppression ratio (SSR)</i>	1	>= 0,7
<i>Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)</i>	0,833	>= 0,7

Sumber: Data diolah 2016

Dari Tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing nilai pada APC (P=0,012), ARS (P<0,001), AARS (P<0,001), AVIF (1,77), AFVIF (1,681), SPR (1), RSCR (1), SSR (1), NLBCDR (0,833) dalam penelitian telah memenuhi kriteria ideal. Nilai APC, ARS, dan AVIF yang memenuhi kriteria ideal menunjukkan bahwa secara keseluruhan model penelitian ini baik (sesuai).

#### 4.6. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk memastikan instrumen penelitian yang digunakan dapat menyajikan pengukuran konsep secara konsisten tanpa ada bias. Hasil olah data WarpPLS 5.0 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Uji Reliabilitas**

<i>Composite reliability coefficients</i>		<i>Cronbach's alpha coefficients</i>	
GOVMON	0,909	GOVMON	0,801
SOSNORM	0,957	SOSNORM	0,940
DISOTH	0,862	DISOTH	0,680
TRUST	0,839	TRUST	0,713
COGABS	0,882	COGABS	0,842
CASWDR	0,901	CASWDR	0,835

Sumber: Data diolah 2016

Dasar yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah nilai *Composite reliability coefficients* dan *Cronbach's alpha coefficients* di atas 0,5. Hasil pada tabel 4 menunjukkan bahwa instrumen kuesioner dalam penelitian ini telah memenuhi ketentuan uji reliabilitas.

#### 4.7. Hasil Uji Validitas

Uji validitas ini menunjukkan kesesuaian setiap indikator dengan teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk (Hartono, 2008). Kriteria uji validasi adalah dengan menggunakan kriteria faktor *loadings*(*cross-loadings factor*) dengan nilai lebih dari 0,50 dan *average variance extracted* (AVE) dengan nilai melebihi 0,50 untuk uji validitas konvergen dan untuk uji validitas diskriminan menggunakan perbandingan akar dari AVE dengan korelasi antar variabel. Nilai AVE konstruk seharusnya lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten (Solihin dan Ratmono, 2013). Hasil WarpPLS 5.0 adalah sebagai berikut:

**Tabel 5**  
*Combined loadings and cross-loadings factor*

	GOVMON	SOSNORM	DISOTH	TRUST	COGABS	CASWDR	P value
GM1	0,913	-0,050	-0,049	0,074	0,114	0,148	<0,001
GM2	0,913	0,050	0,049	-0,074	-0,114	-0,148	<0,001
SN1	0,060	0,928	-0,250	-0,100	0,027	0,147	<0,001
SN2	0,115	0,919	-0,183	-0,147	0,030	0,133	<0,001
SN3	-0,086	0,930	0,224	0,127	-0,003	-0,158	<0,001
SN4	-0,089	0,908	0,211	0,120	-0,055	-0,123	<0,001
DO1	0,077	0,238	0,870	-0,002	-0,066	-0,035	<0,001
DO2	-0,077	-0,238	0,870	0,002	0,066	0,035	<0,001
TS1	0,070	0,152	-0,096	0,748	0,314	0,057	<0,001
TS2	-0,044	-0,041	0,224	0,833	-0,143	-0,029	<0,001
TS4	-0,019	-0,098	-0,142	0,809	-0,143	-0,023	<0,001
CEA1	-0,135	-0,040	0,180	0,026	0,659	-0,128	<0,001
CEA2	-0,160	0,259	0,201	0,271	0,748	-0,386	<0,001
CEA3	-0,190	-0,068	0,028	-0,088	0,856	0,093	<0,001
CEF1	0,552	-0,049	0,118	0,111	0,515	0,304	<0,001
CEF2	0,468	-0,066	0,357	0,156	0,712	-0,025	<0,001
CAC1	-0,155	-0,172	-0,343	-0,307	0,739	0,124	<0,001
CAC2	-0,171	0,117	-0,456	-0,110	0,776	0,080	<0,001
CW1	0,013	0,040	0,179	0,037	-0,020	0,878	<0,001
CW2	0,015	-0,227	-0,216	-0,179	-0,068	0,855	<0,001
CW3	-0,028	0,183	0,032	0,139	0,088	0,867	<0,001

Sumber: Data diolah 2016

**Tabel 6**  
**Perbandingan akar dari AVE dengan korelasi antar variabel**

	GOVMON	SOSNORM	DISOTH	TRUST	COGABS	CASWDR
GOVMON	0,913	-0,041	-0,059	0,014	0,171	-0,198
SOSNORM	-0,041	0,921	0,634	-0,536	-0,205	0,538
DISOTH	-0,059	0,634	0,870	-0,492	-0,270	0,651
TRUST	0,014	-0,536	-0,492	0,797	0,359	-0,347
COGABS	0,171	-0,205	-0,270	0,359	0,722	-0,208
CASWDR	-0,198	0,538	0,651	-0,347	-0,208	0,867

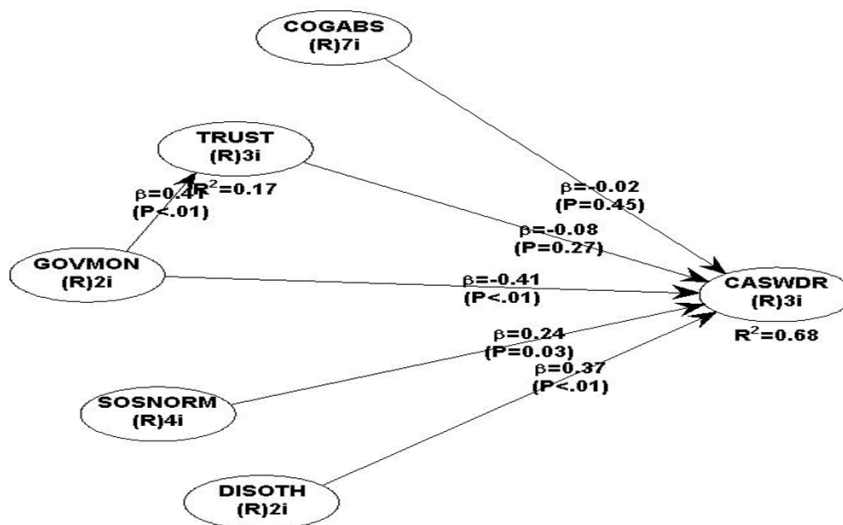
Sumber: Data diolah 2016

Hasil perhitungan WarpPLS 5.0 pada tabel 5 menunjukkan bahwa masing-masing nilai pada *cross-loadings factor* telah mencapai nilai diatas 0,5 dengan nilai p di bawah 0,001. Dengan demikian kriteria uji validitas konvergen telah terpenuhi. Hasil tersebut diperoleh setelah indikator TS3, SN5, dan CEF3 dihapus. Hal ini dilakukan karena pada indkator tersebut nilainya dibawah 0,5.

Pada Tabel 6 dapat diperoleh informasi bahwa nilai akar AVE variabel yang sama telah lebih tinggi dari pada nilai akar AVE pada variabel yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dengan demikian instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi semua ketentuan uji validitas.

**4.8. Hasil Uji Hipotesis**

Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%. Hipotesis akan diterima jika nilai  $p < 0,05$ . Hasil perhitungan WarpPLS 5.0 adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.**  
**Hasil Out Put Model WarpPls 5.0**

Dari hasil output WarpPls 5.0 diatas dapat secara ringkas dilihat pada hasil uji hipotesis penelitian pada Tabel 7 dibawah ini:

**Tabel 7**  
**Ringkasan Hasil Penelitian**

	Keterangan	Koefisien	Nilai P	Ideal	Hasil
H1	SOSNORM-CASWDR	0,235	0,03	<0,05	Terdukung
H2	DISOTH-CASWDR	0,373	<0,01	<0,05	Terdukung
H3	GOVMON-CASWDR	-0,410	<0,01	<0,05	Terdukung
H4	GOVMON-TRUST	0,411	<0,01	<0,05	Terdukung
H5	TRUST-CASWDR	-0,083	0,27	<0,05	Tidak terdukung
H6	COGABS-CASWDR	-0,016	0,45	<0,05	Tidak terdukung

Sumber: Data diolah 2016

Dari hasil ringkasan hasil penelitian pada tabel 7 dapat diketahui bahwa empat hipotesis telah terdukung dan hanya dua hipotesis yang tidak terdukung. Kedua hipotesis yang tidak terdukung telah menunjukkan arah koefisien yang sesuai namun nilai P pada ke dua hipotesis (H5=0,27 dan H6=0,45) ini diatas nilai kriteria hipotesis diterima yaitu dibawah 0.05.

#### 4.9. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor eksternal seseorang lebih mempengaruhi keputusan seseorang untuk tetap menyimpan uang di bank. Variabel eksternal yang diajukan dalam penelitian adalah norma sosial (SOSNORM), gangguan pihak lain (DISOTH), dan pengawasan pemerintah (GOVMON). Nilai koefisien untuk variabel norma sosial (SOSNORM) dan gangguan pihak lain (DISOTH) adalah 0,235 dan 0,373. Hal ini berarti bahwa, walaupun hipotesis terdukung, variabel tersebut hanya dapat menjelaskan hubungan norma sosial dan gangguan pihak lain terhadap penarikan uang dari bank sebesar 23,5% dan 37,3%. Rendahnya nilai koefisien tersebut, dibawah 50%, menunjukkan bahwa masih terdapat faktor eksternal atau variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk tetap menyimpan atau menarik sebagian besar uang dari bank disaat terjadi pengumuman bank besar yang dilikuidasi.

Nilai koefisien pengawasan pemerintah (GOVMON) adalah sebesar -0,41 atau -40%. Sebagai salah satu variabel eksternal atau faktor eksternal, tingginya pengawasan pemerintah dapat mencegah terjadinya penarikan uang dari bank. Hal ini ditunjukkan dengan nilai negatif pada nilai koefisien antara pengawasan pemerintah terhadap penarikan uang dari bank. Hubungan ini terjadi karena peran pemerintah yang dapat menjamin uang simpanan di bank melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Disamping itu, pemerintah juga telah membentuk lembaga khusus untuk mengawasi institusi perbankan melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran kedua lembaga ini dapat mencegah penarikan uang besar-besaran dari masyarakat, terlebih lagi disaat ada likuidasi bank. Pengawasan pemerintah

ini juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pihak bank. Hubungan tersebut ditunjukkan dari hipotesis 4 yang terdukung dengan nilai  $p < 0,01$ .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor internal, yaitu kepercayaan (TRUST) dan penyerapan kognitif (COGABS) tidak mempengaruhi keputusan seseorang untuk tetap menarik uang dari bank (hipotesis tidak terdukung). Dalam analisa lebih dalam, kedua hipotesis ini tidak terdukung dapat disebabkan oleh standar deviasi yang tinggi, yaitu 75% (TRUST) dan 54% (COGABS). Standar deviasi yang tinggi menunjukkan jawaban responden yang beragam. Beragamnya jawaban responden ini dapat disebabkan dari banyaknya bank yang mungkin digunakan oleh seorang responden. Penelitian ini tidak fokus pada nasabah dari bank tertentu karena penelitian ditunjukkan untuk mengetahui respon responden secara umum. Pada kenyataannya terdapat responden dari berbagai macam bank dan seorang responden dimungkinkan memiliki lebih dari satu akun bank. Kondisi ini menimbulkan penilaian yang beragam terhadap layanan bank dan kepercayaan terhadap bank. Hipotesis ini tidak terdukung disebabkan juga oleh rendahnya nilai koefisien variabel tersebut, yaitu 0,08 untuk variabel kepercayaan dan 0,016 untuk variabel penyerapan kognitif. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut tidak cukup untuk menjelaskan pengaruh kepercayaan dan penyerapan kognitif terhadap penarikan uang dari bank. Di sisi lain, kondisi tersebut menunjukkan bahwa ada variabel lain yang dapat mempengaruhi kepercayaan orang terhadap bank. Nilai koefisien penyerapan kognitif yang rendah menunjukkan bahwa, pada kondisi bank yang dilikuidasi, layanan yang baik tidak dapat mengikat nasabah untuk tetap menabungkan uangnya di bank tersebut. Semua kondisi ini dimungkinkan karena faktor keamanan bank. Masyarakat menilai bahwa jika terjadi likuidasi bank-bank besar maka kepercayaan terhadap keamanan bank akan berkurang sehingga sebaik apapun layanan bank tidak dapat menahan nasabah untuk menarik uang dari bank. Arah hubungan antara variabel kepercayaan dan penyerapan kognitif terhadap penarikan uang dari bank telah menunjukkan arah negatif. Hal ini berarti bahwa semakin tercipta kepercayaan dan penyerapan kognitif dalam diri seseorang maka orang tersebut akan tetap memutuskan untuk menyimpan uang di bank.

## **5. Kesimpulan Dan Saran**

### **5.1. Kesimpulan**

Tujuan penelitian adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menarik semua atau sebagian besar uang dari bank jika terjadi likuidasi bank besar di Indonesia. Penelitian ini mengadopsi teori Lewin untuk menjelaskan faktor yang dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk menyimpan uang di bank. Faktor besar itu adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari kepercayaan dan penyerapan kognitif. Faktor eksternal adalah pengawasan pemerintah, norma sosial, dan gangguan dari pihak lain.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor eksternal seseorang lebih mempengaruhi keputusan seseorang untuk menarik semua atau sebagian besar uang dari bank pada saat terjadi likuidasi bank besar. Hasil ini mengindikasikan bahwa masyarakat mudah terpengaruh kondisi lingkungan sekitar dan memiliki kecenderungan untuk mempengaruhi orang lain untuk

melakukan atau tidak melakukan sesuatu, sesuai apa yang dikawatirkan atau diyakini banyak orang. Hal ini mengindikasikan juga bahwa penilaian atau tanggapan sosial masyarakat terhadap bank yang belum stabil, sehingga rentan terhadap guncangan. Kondisi tersebut didukung dengan hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh faktor internal faktor internal.

Hasil penelitian ini mengindikasikan juga kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap bank, terlebih lagi jika ada likuidasi bank. Nilai koefisien kepercayaan yang rendah menunjukkan bahwa ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap bank. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengawasan pemerintah terhadap bank dan banyaknya layanan yang diberikan oleh bank terhadap nasabah, tidak cukup mampu membuat orang tetap menyimpan uang di bank pada saat terjadi likuidasi bank besar.

Kondisi ini merupakan kondisi yang tidak baik bagi stabilitas keuangan terlebih jika ada krisis keuangan. Penarikan dana secara besar-besaran dari bank akan mengganggu peran intermediasi bank yang berakibat pada terganggunya kondisi ekonomi karena perputaran uang yang tidak seimbang.

## 5.2. Rekomendasi Kebijakan

Dalam perekonomian saat ini bank memiliki peran yang penting. Lembaga bank merupakan komponen perekonomian yang tidak dapat dipisahkan dalam sistem perekonomian nasional. Pengawasan terhadap lembaga bank perlu terus ditingkatkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan terhadap bank dapat meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Walaupun pengawasan bank dapat meningkatkan kepercayaan terhadap bank, hal itu ternyata bukan satu-satunya cara untuk meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Hasil penelitian ini menunjukkan banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan seseorang terhadap bank. Pemerintah perlu memperhatikan kondisi masyarakat Indonesia secara umum. Romney dan Steinbart (2015, hal. 36), menyatakan bahwa komponen sistem adalah prosedur, manusia, teknologi, data, dan output. Dalam rangka menjaga stabilitas sistem keuangan, pemerintah perlu memperhatikan setiap komponen sistem ini. Peran Bank Indonesia dan lembaga pengawas lain perlu menjangkau setiap komponen ini.

Penelitian ini mengevaluasi kondisi yang terjadi dalam manusia yang terlibat dalam sistem stabilitas keuangan nasional, yaitu masyarakat Indonesia. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor internal (kepercayaan dan penyerapan kognitif) tidak mempengaruhi keputusan seseorang untuk menyimpan uang di bank saat ada likuidasi bank besar. Oleh karena itu pemerintah, dalam hal ini Bank Indonesia, OJK, dan LPS, perlu memperkuat faktor internal ini. Hal ini dapat dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai kebijakan dan pengawasan yang telah dilakukan. Kegiatan ini dapat dilakukan bersama dengan pihak lembaga pendidikan supaya lebih efektif. Sosialisasi ini penting bagi untuk membangun persepsi positif terhadap perbankan di Indonesia, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Sosialisasi ini perlu untuk membangun pengetahuan masyarakat sehingga faktor eksternal tidak menjadi dominan dalam mempengaruhi keputusan menarik sebagian besar atau semua uang dari bank bahkan disaat ada likuidasi bank besar.



Dari hasil analisa penelitian ini maka rekomendasi atas kebijakan Stabilitas Sistem Keuangan adalah:

1. Pengawasan terhadap bank tetap perlu dilakukan dan perlu ditingkatkan untuk mencegah terjadinya bank yang dilikuidasi.
2. Perlunya sosialisasi kebijakan yang sudah ada kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi bank.

### Daftar Pustaka

- Abu-Bader, S. dan Abu-Qarn, A. (2005), "Financial development and economic growth: Time series evidence from Egypt", Paper No. 1113 <http://mpra.ub.uni-muenchen.de/1113/> MPRA, diakses 20 Juni 2016.
- Adek Bery, Juli 03, 2013. "Krisis Ekonomi Indonesia Saat Ini Beda dengan 1998". [www.tempo.com](http://www.tempo.com), diakses Agustus 2016.
- Agarwal, R. and Karahanna, E., "Time flies when you're having fun: Cognitive absorption and beliefs about Information Technology usage," *MIS Quarterly*, December 2000, 24:4, hal. 665–694.
- Arasli H, Salih T. Katircioglu, dan Salime M. Smadi. 2005 *A comparison of service quality in the banking industry: Some evidence from Turkish- and Greek-speaking areas in Cyprus*. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 23(7). hal.508 – 526
- Burnes, B., "Kurt Lewin and the planned approach to change: A re-appraisal," *Journal of Management Studies*, 2004, 41:6, hal. 977–1002.
- Chak, A., "Understanding children's curiosity and exploration through the lenses of Lewin's field theory: On developing an appraisal framework," *Early Child Development and Care*, 2002, 172:1, hal. 77–87.
- Christopoulos, D.K. dan Tsionas, E. 2004. *Financial development and economic growth: evidence from panel unit root and cointegration tests*. *Journal of Development Economics*, Vol. 73(1). hal. 55-74.
- Coulter, K.S. and Coulter, R.A. 2002. *Determinants of trust in a service provider: the moderating role of length of relationship*. *Journal of Service Marketing*, Vol. 16 No. 1, hal. 35-50.
- Clarke, R. 1999. *Internet privacy concerns confirm the case for intervention*, *Communications of the Association for Computing Machinery*, 42:2, hal. 60–67.
- Fishbein, M. and I. Ajzen. 1975. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Boston: Addison-Wesley Publishing Company, hal. 20-50
- Gerow, J. E., Galluch, P. S., & Thatcher, J. B. 2010. *To slack or not to slack Internet usage in the Classroom*, *JITTA Journal of Information Technology Theory and Application*, 11(3), hal. 5-23.
- Ghirmay, T. 2004. *Financial Development and Economic Growth in Sub-Saharan African Countries: Evidence from time Series Analysis*, Oxford: Blackwell Publishing Ltd., hal 1-100

- Gill, Amarjit S., Alan B. Flaschner, dan Mickey Shachar. 2006. *Factors that affect the trust of business clients in their banks*. International Journal of Bank Marketing, 24(6). hal.384 – 405.
- Gulati, R. 1995. *Does Familiarity Breed Trust? The Implication of Repeated Ties for Contractual Choice in Alliance*. Academy of Management Journal, 38(1), hal. 85-112
- Ghani, J.A. and Deshpande, S.P. 1993. *Task characteristics and the experience of optimal flow in human-computer interaction*. The Journal of Psychology, 128:4, hal. 381–391.
- Hartono, J. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi, hal 1-100.
- Khorassani, J. 2000. *An empirical study of depositor sensitivity to bank risk*. Journal of Economics and Finance, 24(1). hal. 15-27.
- Lewin, K.1936. Principles of Topological Psychology, New York: McGraw-Hill.
- Lewin, K. 1951. *Field Theory in Social Science: Selected Theoretical Papers*, New York: Harper & Row.
- Lewin, K., 1946. *Resolving Social Conflicts & Field Theory in Social Science*, Washington, DC: American Psychological Association.
- Malhotra, Y. and D. Galletta, 1999. *Extending the technology acceptance model to account for social influence: Theoretical bases and empirical validation*. Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii.
- Moorman C, Zaltman G, Deshpande R. 1992. *Relationships between providers and users of market research: the dynamics of trust within and between organizations*. Market. 29 (3), hal. 14-28.
- Moskowitz, G.B. 2004. *Social Cognition: Understanding Self and Others*, New York: The Guilford Press, hal. 6-20.
- Peraturan Pemerintah Nomer 25 tahun 2005 tentang Pencabutan Izin Usaha, Pembubaran dan Likuidasi Bank.
- Parkhe, Arvind. 1993. *Strategic alliance structuring: A game theoretic and transaction cost examination of interfirm cooperation*. Academy of Management Journal, 36, hal. 794-829.
- Parmentier, F. B. R. 2014. *The cognitive determinants of behavioral distraction by deviant auditory stimuli: A review*. Psychological Research, 78(3), hal. 321-38. doi 10.1007/s00426.013.0534.4
- Romney, M.B. dan Steinbart, P.J. 2015. *Accounting Information System 13th*. England: Pearson. hal. 1-100.
- Rose, Peter S. and Hudgins, Sylvia C. 2005. *Bank Management and Financial Service 6ed*. Singapore: McGraw Hill. hal 2-32.
- Solihin, M. Dan Ratmono, D. 2013. *Analisa SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 Untuk Hubungan Nonlinear Dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi. hal. 1-287.
- Taufik, S. November 14, 2009. "Kronologi Aliran Rp 6,7 Triliun ke Bank Century". www.tempo.co.id, diakses tanggal 10 Juni 2016
- Trevino, L.K. and Webster, J. 1992. *Flow in computer-mediated communication: Electronic mail and voice mail evaluation and impacts*, Communications Research, 19:5, hal. 539–573.

- Venkatesh, V. 2000. *Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model*. *Information Systems Research*, 11:4, hal. 342–365.
- Venkatesh, V. and Davis, F.D. 2000. *A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies*. *Management Science*, 46:2, hal. 186–204.
- Webster, J. and Hackley, P. 1997. *Teaching effectiveness in technology-mediated distance learning*. *Academy of Management Journal*, 40:6, hal. 1282–1309.
- [www.ojk.go.id/http://www.ojk.go.id/id/tentang-ojk/Pages/Tugas-dan-Fungsi.aspx](http://www.ojk.go.id/id/tentang-ojk/Pages/Tugas-dan-Fungsi.aspx). diakses tanggal 15 Juli 2016
- [www.bisniskeuangan.kompas.com/http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/11/04/114000426/Ini.10.Bank.dengan.Aset.Terbesar.di.Indonesia](http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/11/04/114000426/Ini.10.Bank.dengan.Aset.Terbesar.di.Indonesia). diakses tanggal 20 Juli 2016

