

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan di Surabaya dengan sampel sebanyak seratus responden nasabah yang menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan SPSS 16.0, maka kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Semakin besar manfaat, maka semakin besar nasabah memutuskan untuk menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.
2. Semakin besar kemudahan, tidak selalu mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.
3. Semakin besar tingkat keamanan, maka semakin besar nasabah memutuskan untuk menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Tidak semua responden bersedia dalam mengisi kuesioner, maka hal ini dapat membuang waktu dalam mencari responden.

2. Seharusnya peneliti melakukan survei di Bank BCA Surabaya secara langsung agar mendapatkan responden yang tepat, namun tidak mendapatkan izin untuk survei.

### 5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran-saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank BCA di Surabaya
  - a. Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel manfaat, pada item pernyataan yang menyatakan bahwa *internet banking* berguna dalam transaksi perbankan menduduki posisi terendah diantara indikator yang lainnya. Sehingga Bank BCA disarankan untuk mampu memberikan penjelasan terhadap nasabah tentang manfaat dari *internet banking* ketika nasabah mendatangi *customer service*. Pihak bank juga dapat melakukan promosi terkait keunggulan dari *internet banking*.
  - b. Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel kemudahan, pada item pernyataan yang menyatakan bahwa *internet banking* jelas dan memberikan kemudahan ketika bertransaksi menduduki posisi terendah diantara indikator yang lainnya. Masalah kemudahan merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam menunjang penggunaan *internet banking*, nasabah tidak akan menggunakan suatu sistem apabila sistem tersebut dianggap rumit. Sehingga Bank BCA disarankan untuk lebih meningkatkan kemudahan penggunaan *internet banking* dengan cara

memperbaiki tampilan *website internet banking* agar dengan mudah dimengerti oleh nasabah dan memberikan informasi yang jelas. Sehingga nasabah tertarik untuk melakukan transaksi perbankan melalui *internet banking*.

- c. Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel keamanan, pada item pernyataan yang menyatakan bahwa *internet banking* Bank BCA aman menduduki posisi terendah diantara indikator yang lainnya. Sehingga Bank BCA harus dapat memberikan pelayanan sistem yang baik sehingga dapat memberikan rasa aman bagi pengguna *internet banking* dengan cara melindungi informasi *internet banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah yang menyebabkan potensi risiko kegagalan sistem atau *cybercrime* seperti terjadinya pencurian identitas, pengambilan data nasabah yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambah jumlah variabel lain selain variabel-variabel bebas yang dibahas pada penelitian ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adamson, I, dan Shine, J. 2003. "Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury". *Technolgy Analysis and Strategic Management*. Vol. 15 No. 4. Pp 441-455
- Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi. 2014. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan *Internet Banking*". *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 8, No. 1. Pp 14-25
- Budi Rahardjo. 2005. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT Insan Infonesia
- Budi Sutedjo Dharma Oetomo. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Resiko bagi Bank Umum
- Clemes, Michael, dan Gan Christopher, Du Junha. 2012. "The Factor Impacting on Customers' Decisions to Adopt Internet Banking". *Journal of Business and Economic*. Volume 7 Issue 3, 2012. Pp 33-50
- Darwis, Mangin, Jean. 2008. "Modelling Perceived Usefulness on Adopting Online Banking Through the TAM Model in a Canadian Banking Environment". *Journal of Internet Banking and Commerce*. Vol. 16. No.1 Pp 56-67
- Feronica Mayasari, Elisabeth Penti Kurniawati, Paskah Ika Nugroho. 2011. "Anteseden dan Konsekuen Sikap Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Survey Pada Pengguna Klik-BCA)". *Journal Of Business And Economic*. Pp 45-57
- Fita Pertiwi, Vidya Vitta Adhivinna. 2013. "Pengaruh Risiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* Di Yogyakarta (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Pp 421-434
- Hadyan Farizi dan Syaefullah. 2014. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Internet Banking". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Pp 1-14

- Handri K. dan Susilowati. 2007. *Determinan Pengadopsin Internet Banking Perspektif Konsumen Perbankan*. Yogyakarta: JAAI
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro
- Indonesia, Top Brand. ([http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2015](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015), diakses pada 18 Maret 2016)
- Imadhani dan Nugroho. 2012. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi". *Kajian Pendidikan Dan Akuntansi Indonesia* Vol 1, No 3, pp 32-40 Universitas Negeri Yogyakarta
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi
- Jonathan Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Mahardika Aditya Widjana dan Basuki Rachmat. 2011. "Factors Determining Acceptance Level Of Internet Banking Implementation". *Journal Of Economics, Business And Accountancy Ventura* Volume 14, No. 2. (Agustus). Pp 161-174
- Maharsi, S dan Mulyadi. 2007. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)". *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*. Vol. 9, No. 1 (Mei) 2007. Pp 18-28
- Mohammad, A. (2011). "Adoption of Internet Banking By Iranian". *The International Journal of Management Science and Information Technology*. Pp 50-63
- Panggih Rizki Dwi Istiarni dan Paulus Basuki Hadiprajitno. 2014. "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening". *Journal Of Accounting* Vol. 03, Nomor 02. Pp 1-10
- Pengertian *Internet Banking* (<http://bi.go.id/>, di akses pada 18 Maret 2016).
- Puguh Suharsono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*. Jakarta Barat: PT. Indeks

- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Buku 2. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Sri Maharsi dan Fenny. 2006. "Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* di Surabaya". *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi*. Pp 35-51
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Turban Efraim, Leidner, McLean, dan Wetherbe. 2010. *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*. Sixth Edition
- Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Widjana Mahardika. 2010. "Determinan Faktor Penerimaan terhadap Internet Banking pada Nasabah Bank di Surabaya". *Journal of Economic*. Pp 56-65
- Yoon dan Occena. 2014. "Impacts of Customers Perceptions on Internet Banking Use With a Smart Phone". *Economic Sciences Series. Journal of Business and Economic*. Vol. 1 Issue 42. Pp 1-9
- Yousafzai, S.Y., Pallister, J.G., dan Foxall, G.R. 2003. "A Proposed Model of E-Trust for Electronic Banking". *Journal of Marketing*. Pp 847-860