

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Melalui hasil analisis yang telah dilakukan maka akan dapat diketahui kesimpulan dari penelitian bahwa:

1. Kemudahan penggunaan yang dirasakan nasabah secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada Bank BNI di Surabaya. Dapat di katakan bahwa semakin tinggi kemudahan penggunaan *internet banking* BNI, belum tentu akan menurunkan adopsi *internet banking* Bank BNI di Surabaya.
2. Manfaat secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada Bank BNI di Surabaya. Dapat di katakan bahwa semakin tinggi manfaat penggunaan *internet banking* Bank BNI, maka semakin tinggi pula adopsi *internet banking* di Bank BNI Surabaya.
3. Keamanan secara parsial berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada Bank BNI di Surabaya. Dapat di katakan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan *internet banking* BNI, semakin menurunkan adopsi *internet banking* Bank BNI di Surabaya.
4. Kenyamanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada Bank BNI di Surabaya. Dapat di katakan bahwa semakin tinggi tingkat kenyamanan penggunaan *internet banking* Bank

BNI, maka semakin tinggi pula adopsi *internet banking* di Bank BNI Surabaya.

5. Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada Bank BNI di Surabaya. Dapat di katakan bahwa semakin tinggi kepercayaan *internet banking* BNI, belum tentu akan menurunkan adopsi *internet banking* Bank BNI di Surabaya.
6. Kemudahan penggunaan yang dirasakan , manfaat, keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada Bank BNI di Surabaya. Dapat di katakan semakin tinggi kemudahan yang dirasakan , manfaat, keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan penggunaan *internet banking* Bank BNI, maka semakin tinggi pula adopsi *internet banking* di Bank BNI Surabaya.

5.2 **Keterbatasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka terdapat keterbatasan dalam penelitian ini ialah:

- a. Penyaluran kuisioner yang kurang luas, karena sebagian responden merupakan karyawan yang diwajibkan memiliki rekening Bank BNI oleh instansi.
- b. Pada hasil *output spss* uji koefisien determinasi r^2 menunjukkan bahwa persentase perubahan atau variasi yang terjadi pada variabel dependen yang disebabkan variabel independen secara bersama-sama lebih kecil di bandingkan variabel lain di luar kelima variabel independen dalam

penelitian ini. Pada bidang teknologi informasi, dampak bank apabila tidak ada upaya untuk meningkatkan tingkat penggunaan sistem *online perbankan* maka bank tidak berkompetitif dengan bank lainnya karena sistem tersebut sangat memenuhi kebutuhan pasar saat ini. Terkait adopsi *internet banking*, manajemen perbankan harus terus mengkaji secara berkala mengenai pemenuhan kebutuhan masyarakat modern saat ini untuk memberikan suatu kemudahan, manfaat, keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan dalam penggunaan *internet banking*.

5.3 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

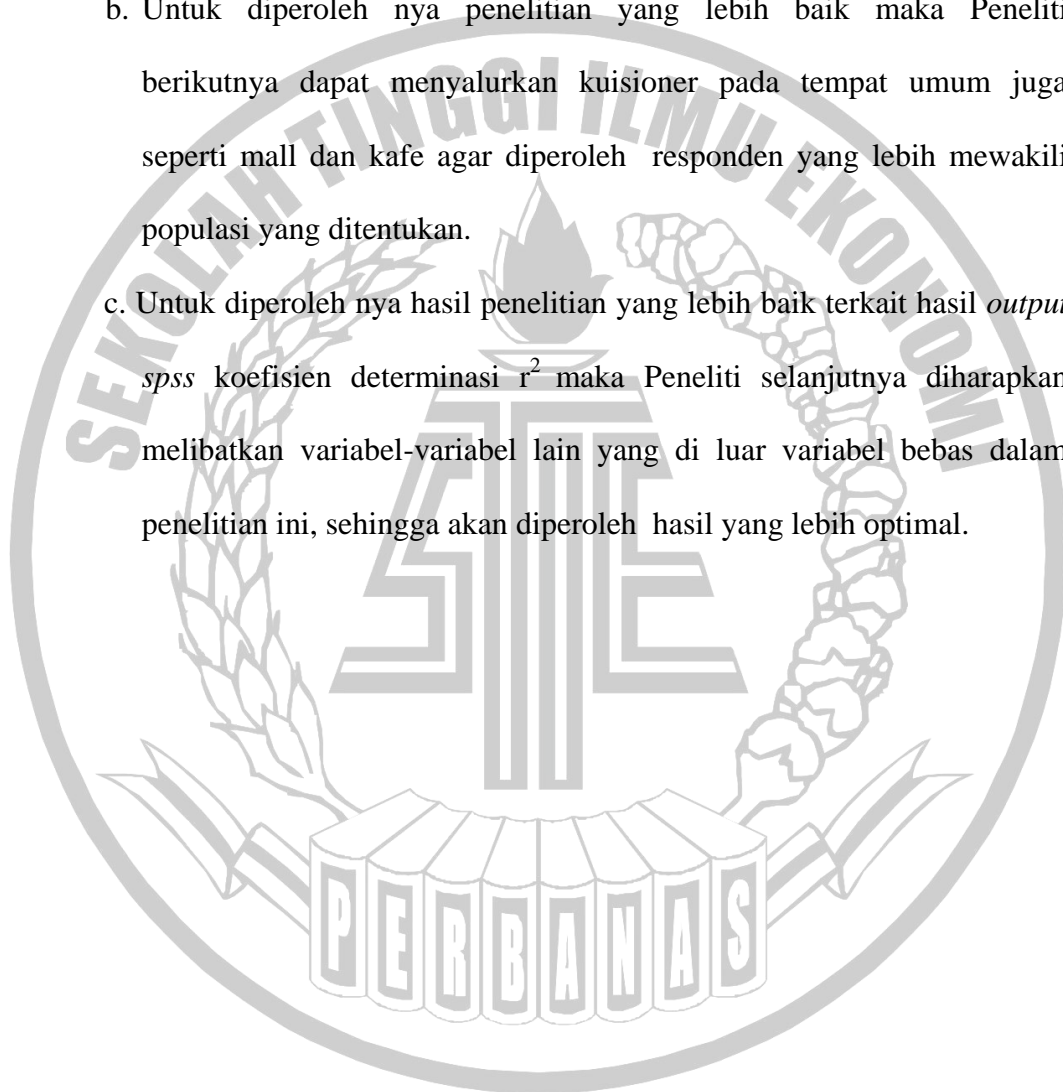
1. Bagi Bank BNI
 - a. Untuk meningkatkan pengguna *internet banking* Bank BNI sebaiknya Bank BNI menyediakan fasilitas alat token secara menyeluruh di kantor cabang sehingga tidak mengganggu nasabah yang ingin menggunakan *internet banking* Bank BNI dan sebaiknya warna alat token di ganti karena sama dengan bank lain.
 - b. Untuk meningkatkan pengguna *internet banking* Bank BNI sebaiknya Bank BNI menambahkan *timing log in* nasabah saat melakukan transaksi.
 - c. Untuk meningkatkan pengguna *internet banking* Bank BNI sebaiknya Bank BNI menambahkan berbagai fitur layanan terutama untuk pembayaran tagihan, tampilan isi dan sistem navigasi dalam *website*

internet banking di perbaiki agar yang mudah di pahami, pelayanan pengurusan dan sistem keamanan *internet banking* lebih di tingkatkan lagi.

- d. Untuk meningkatkan pengguna *internet banking* Bank BNI sebaiknya Bank BNI memastikan ketahanan server BNI dari *error* atau *traffic*.
- e. Untuk meningkatkan pengguna *internet banking* Bank BNI sebaiknya Bank BNI memberikan berupa bonus, hadiah dan sebagainya untuk nasabah yang sering menggunakan *internet banking* Bank BNI.
- f. Untuk meningkatkan pengguna *internet banking* Bank BNI sebaiknya Bank BNI bekerjasama dengan pelayanan provider yang handal sehingga layanan *internet banking* cepat
- g. Untuk meningkatkan pengguna *internet banking* Bank BNI sebaiknya Bank BNI memperbanyak program untuk pelajar atau mahasiswa di perbanyak agar lebih menarik.
- h. Untuk meningkatkan pengguna *internet banking* Bank BNI sebaiknya Bank BNI perlu mengadakan acara sosialisasi yang mendukung dengan adanya kemudahan dan manfaatnya dalam bertransaksi, dan memastikan bahwa penggunaan *internet banking* Bank BNI dapat digunakan secara aman sehingga nasabah merasa nyaman serta tidak ragu atau percaya untuk menggunakan layanan *internet banking* Bank BNI.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Untuk hasil yang lebih baik maka di sarankan Peneliti selanjutnya tidak hanya menggunakan data kuisioner tetapi juga di dukung dengan wawancara.
- b. Untuk diperoleh nya penelitian yang lebih baik maka Peneliti berikutnya dapat menyalurkan kuisioner pada tempat umum juga seperti mall dan kafe agar diperoleh responden yang lebih mewakili populasi yang ditentukan.
- c. Untuk diperoleh nya hasil penelitian yang lebih baik terkait hasil *output spss* koefisien determinasi r^2 maka Peneliti selanjutnya diharapkan melibatkan variabel-variabel lain yang di luar variabel bebas dalam penelitian ini, sehingga akan diperoleh hasil yang lebih optimal.



DAFTAR RUJUKAN

- Abu-Assi, Haneen A., Al—Dmour, Hani. A., Al-Zu’bi, Zu’bi M.F. 2014. Determinants of Internet Banking Adoption in Jordan. *Journal of Business and Management*. Vol. 9, No. 12.
- Budi Rahardjo, 2001, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Jakarta: PT. INDOCISC.
- Christina Sagala. 2014. “Influence of Promotional Mix and Price on Costumer Buying Decision Toward Fast Food Sector”. *International Journal of Scientific and Research Publication*. Vol. 4, Issue 1.
- Donald R. Cooper and Pamela S. Schindler, 2006, *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Media Global Edukasi.
- Imam Ghozali, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Imam Ghozali, 2016, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto, 2008, *Metode Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kazi, Abdul Kabeer. 2013. An Empirical Study of Factors Influencing Adoption of Internet Banking Among Students of Higher Education from Pakistan. *International Journal of Finance and Banking Studies*. Vol. 2, No. 2, ISSN: 2147 – 4486.
- Mukherjee, A. and Nath, P. 2003. A Model of Trust in Online Relationship Banking. *The International Journal of Bank Marketing Bradford*. Vol. 21
- Nasri, Wadi. 2011. Factors Influencing the Adoptions of Internet Banking in Tunisia. *International Journal of Business and Management*.
- Poon, W.C. 2008. “User’s adoption of e-banking services: the Malaysian perspective”, *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 23 No. 1, pp. 59-69.
- Rosady Ruslan, 2003, *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Sekaran, Uma, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, Uma, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Tatik Suryani, 2013, *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[www.pengaruh-kualitas-layanan-bni-internet-banking-terhadap-kepuasan-nasabah-studi-pada-nasabah-pengguna-bni-internet-banking-di-kota-bandung-tahun-2015.pdf](#), diakses 7 Oktober 2016

[www.sharingvision.com/2015/05/pertumbuhan-internet-banking-di-indonesia/](#), diakses 7 Oktober 2016

[www.internasional.kompas.com/read/2016/07/11/194500326/Lebaran.Volume.Transaksi.Harian.BCA.Tembus.Rekor.19.9.Juta.,](#) diakses 7 Oktober 2016

[www.ekbis.sindonews.com/read/957095/34/transaksi-e-banking-bank-mandiri-rp149-t-1422451056](#), diakses 7 Oktober 2016

[www.ekbis.sindonews.com/read/1027996/178/laba-bersih-bri-semester-i-rp11-8-triliun-1438325115](#), diakses 7 Oktober 2016

[www.finansial.bisnis.com/read/20151203/90/498017/tingkatkan-pengguna-elektronik-banking-bni-sasar-anak-muda](#), diakses 7 Oktober 2016

[www.infobanknews.com/bank-top-mind/](#), diakses 23 November 2016