

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan di Surabaya dengan sampel akhir sebesar 100 responden nasabah *e-banking* Bank BNI di Surabaya dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil yang telah didapatkan melalui hasil analisis yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan aplikasi SPSS 16,0 didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Persepsi manfaat berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap penerimaan penggunaan *e-banking* oleh nasabah Bank BNI di Surabaya. Dengan kata lain meskipun manfaat yang dirasakan oleh nasabah Bank BNI di Surabaya bernilai rendah dalam menggunakan layanan *e-banking* yang telah digunakan, hal ini tidak dapat meningkatkan penerimaan penggunaan *e-banking* kembali.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan penggunaan *e-banking* bagi nasabah Bank BNI di Surabaya, semakin besar kemudahan yang dirasakan maka semakin besar penerimaan penggunaan *e-banking* bagi nasabah.
3. Sikap Nasabah berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan penggunaan *e-banking* bagi nasabah Bank BNI di Surabaya, hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik sikap yang dirasakan nasabah maka akan meningkatkan penerimaan penggunaan *e-banking*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu :

1. Terdapat responden yang kurang serius dalam ketersediaannya mengisi kuesioner, hal ini bisa diantisipasi peneliti dengan melakukan pendampingan serta menghidupkan suasana menggunakan obrolan ringan.
2. Peneliti merasa sulit mencari responden yang telah bertransaksi melalui *e-banking* dengan Bank BNI di Surabaya minimal tiga kali dalam satu bulan terakhir dan sulit melakukan dan sulit melakukan survei di lokasi Bank karena proses ijin yang rumit dan lama. Hal ini dapat diantisipasi dengan cara dilakukannya pengajuan izin penelitian lebih awal sehingga saat penyebaran kuesioner, peneliti telah mendapatkan izin oleh pihak Bank.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan baik penelitian terdahulu ataupun penelitian saat ini, maka peneliti memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan. Adapun saran-saran yang diberikan peneliti sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya antara lain.

1. Bagi Bank BNI

Saran untuk Bank BNI di Surabaya, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi Bank BNI untuk lebih meningkatkan lagi Persepsi Manfaat dan Sikap Nasabah karena keduanya dapat meningkatkan penerimaan penggunaan *e-banking* bagi nasabah Bank BNI di Surabaya. Bank BNI terutama meningkatkan X1.1 (layanan *e-banking* Bank BNI memberikan

kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan) dan X2.1 (Sistem *e-banking* Bank BNI mudah untuk dipelajari) yang memiliki rata-rata jawaban responden yang paling rendah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal maka di sarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengambil jumlah responden yang lebih banyak serta menambahkan jumlah variabel bebas dan merubah model kerangka pemikiran dengan memasukkan persepsi keamanan dan privasi sesuai dengan penelitian Munirruddeen Lallmahamood (2007)
- b. Menambahkan jumlah variabel bebas yang mempengaruhi penerimaan penggunaan *e-banking* dengan memasukkan persepsi kredibilitas dan keahlian dalam menggunakan komputer atau sistem sesuai dengan penelitian Adesina A. Aderonke (2010)
- c. Dalam melakukan penyebaran kuesioner diharapkan saat pengisian responden mendapatkan pendampingan.

DAFTAR RUJUKAN

- Adesina A. Aderonke. "An Empirical Investigation of the Level Users Acceptance of E-banking in Nigeria" *Journal of internet banking and commerce* vol.15, no 1 tahun 2010
- Ahmad dan Bambang Setiyo. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan fitur terhadap Minat Ulang Nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*. Hal 71 April 2014
- Al-Ajam, A.S and Nor, K.MD. "Influencing Factors and Behavioral Intention to Adopt Internet Banking" *World Applied Sciences Journal*, Vol.22 No. 11 tahun 2012
- Amin, H&T dan Ramayah. "SMS Banking: Explaining The Effects of Attitude Social Norms an Perceived Security and Privacy" *The Electronic Journal an Information Systems in Developing Countries*, Vol. 41 No. 2-41 page 1-15. tahun 2012
- Anita Rahmawaty, "pengaruh *trust* dalam penggunaan *Automated Teller Machine berdasarkan Technology Acceptance Model* (Studi terhadap Nasabah VOI.3 no 2, Juli-Desember 2010 : hal.33-56
- Arief Wibowo, "Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model*" . diakses tanggal 16 Maret 2015.
- Daftar Layanan *E-Banking* (2015). Diakses Pada Tanggal 10 September 2105 dari (<http://www.bni.co.id>)
- Feronica Mayasari, Elisabeth Penti Kurniawati dan Paskah Ika Nugroho "Anteseden dan konsekuensi sikap nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* dengan menggunakan kerangka *Technology Acceotance Model* (TAM) (Survey pada pengguna Klik BCA)" Seminar Nasional Teknologi Informasi Terapan. 2011
- Frimario. F dan Marsono "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan pengguna sistem informasi (*system usage*)" *Jurnal Akuntansi dan Auditing* Vol.5/No.2/Mei 2009:164-180
- Henny Medyawati et.al "Model pengukuran layanan *website e-banking* di Indonesia. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*.
- Imam Ghazali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 21. Edisi 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indonesia Top Brand Award. Survei *Internet Banking* Diakses pada Tanggal 5 September 2015 dari (<http://www.topbrand-award.com>)

Info Bank News. Performa terbaik *E-banking* tahun 2012-2013. Diakses pada Tanggal 5 September 2015 dari (<http://www.infobanknews.com>)

Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari “Analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking*” *Syariah paper FEB-UMS*. 25 Juni 2014

Jalal, A.J Marzooq dan H.A Nabi, “Evaluating the impacts of online banking factors on motivating the process of e-banking, *Journal of Management and Sustainability*, vol.1 no.1 page 32-34. 2011

Jogiyanto.2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian Skripsi, tesis, Disertasi, dan Karya Tulis Ilmiah*. Edisi 1. Jakarta : Kharisma Putra Utama.2011

Made Wahyu Adhiputra. “Aplikasi TAM terhadap pengguna layanan *Internet Banking*”. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Kalbisocio*, Vol 2 No1 Februari 2015

Mars Indonesia. Penetrasi *Internet Banking* berdasarkan kota besar. Diakses pada 5 September 2015. (<http://www.marsindonesia.com>)

Melisa dan Jadongan “pengaruh manfaat persepsi dan kredibilitas persepsi terhadap penggunaan *e-banking* pada perusahaan-perusahaan Indonesia. *Jurnal dinamika akuntansi, keuangan dan perbankan*, hal 66-83. Mei 2014

Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi 2*.Jakarta : Bumi Aksara.

Muniruddeen Lallmahamood. “ An Examination of Individual’s Perceived Security of the Internet in Malaysia and the Influence of This on Their Intention to Use E-Commerce : Using An Extension of the Technology Acceptance Model”. *Journal of Internet Banking and Commerce*.Vol.12, no.3. December 2007

Raies Ahmad, Rifat Ara dan Dr. Altaf. “Customer attitude and factors influencing users acceptance of e-banking in J&K” *International Journal of business and Management Invention*. Vol.2 . Juli 2013

Rita Walczuch, Jos Lemmink dan Sandra Streukens “the effect of service employees technology readiness on technology acceptance.” *Journal of information and management* Vol 44, page 206-215. 2007

Rosady Ruslan. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*
Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Tatik Suryani. 2013. Perilaku Nasabah di Era Internet.Yogyakarta: Graha Ilmu.
(statistik Bank Indonesia) di akses 10 September 2014 dari
www.bi.go.id

VanVoorhis, Carmen R. Wilson and Besty L. Morgan. 2007. *Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Size*. Vol. 3. Pp 43-50.

