

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan di Surabaya dengan sampel sebesar 130 responden nasabah yang menggunakan *internet banking* pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner. Berdasarkan hasil yang telah didapatkan melalui analisis baik secara deskriptif maupun statistic dengan aplikasi SPSS 16.0 dan WarpPLS 5.0 didaptkan hasil sebagai berikut:

1. Kemudahan mempunyai pengaruh terhadap sikap nasabah pada penggunaan *internet banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya. Semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan *internet banking* Bank Rakyat Indonesia, maka berpengaruh pada tingginya sikap nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank Rakyat Indonesia. Hal itu berarti kemudahan penggunaan dianggap akan meningkatkan kinerja pekerjaannya dan memudahkan dalam bertransaksi.
2. Risiko mempunyai pengaruh terhadap sikap nasabah pada penggunaan *internet banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya. Semakin rendah tingkat risiko dalam penggunaan *internet banking*, maka berpengaruh pada tingginya sikap nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank Rakyat Indonesia. Hal ini nasabah masih ragu dengan penggunaan *internet banking*, karena nasabah takut kehilangan *financial* mereka. Nasabah akan memperhatikan dan memperhitungkan risiko-risiko yang mungkin akan

timbul dari penggunaan *internet banking*. Nasabah akan mencari tahu informasi mengenai teknologi yang di sediakan oleh bank. Dengan adanya informasi yang diketahui oleh nasabah, maka nasabah bersifat positif untuk menggunakan *internet banking*.

3. Sikap nasabah mempunyai pengaruh langsung terhadap penggunaan *internet banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya dibandingkan dengan kemudahan dan risiko. Hal ini berarti sikap nasabah dalam penggunaan *internet banking* dipengaruhi tingkat kemudahan penggunaan dan risiko yang timbul pada penggunaan *internet banking* Bank Rakyat Indonesia.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan bagi responden yang berdomisili di Surabaya dan untuk responden kebanyakan adalah mahasiswa.
2. penelitian ini melakukan penelitian salah satunya tentang risiko yang dimana item pertanyaan yang ada dikuesioner tidak menunjukkan adanya risiko, maka dari itu pengujian dilakukan dengan cara membalik skor yang telah diisi oleh responden.
3. Penelitian ini hanya meneliti pada pengguna *internet banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.
4. Peneliti menggunakan item pertanyaan mengenai kemudahan, risiko, sikap, dan penggunaan *internet banking*.

### 5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada terdahulu dan penelitian sekarang, maka penelitian memberikan saran saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia di Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian ini pendapat responden yaitu:

- a. Disarankan untuk Bank Rakyat Indonesia di Surabaya untuk terus memperbaiki teknologi layanan *internet banking* dengan melakukan pembaruan website *internet banking* agar menguntungkan nasabahnya.
- b. Disarankan Bank Rakyat Indonesia di Surabaya untuk mengupayakan menanam ketidakkhawatiran nasabah terhadap penggunaan *internet banking* dengan cara menambah sistem pengamanan yang menurut nasabah sangat aman saat melakukan transaksi melalui *internet banking*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan tidak hanya menggunakan variabel yang telah digunakan, dapat menambah dan memperbaiki instrument penelitian seperti menambah jumlah item indikator pertanyaan dan menambah jumlah variabel lain. Untuk hasil yang lebih baik disarankan peneliti selanjutnya tidak hanya menggunakan data kuesioner saja, tetapi juga menggunakan data wawancara agar mendapatkan hasil yang lebih akurat, serta

memperluas wilayah penelitian, guna agar peneliti selanjutnya bisa memperoleh gambaran penelitian yang lebih luas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bauer, R.A. 1960, "Consumer behaviour as risk taking", in Cox, D.F. (Ed.), Risk Taking and Information Handling in Consumer Behaviour, Harvard University Press, Cambridge, MA pp. 22-3
- Cortinas, M., Chocarro, R. and Villanueva, M.L. 2010, "Understanding multi-channel banking customers", Journal of Business Research, Vol. 63 No. 11, pp. 1215-21
- Chang, C. C., Yan, C. F., & Tseng, J. S. 2012. "Perceived convenience in an extended technology acceptance model: Mobile technology and English learning for college students". Australasian Journal of Educational Technology, 28(5), 809-826.
- Davis, F.D. 1989, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology", MIS Quarterly, Vol. 13 No. 3, pp. 319-339.
- Ezzi, S. W. (2014). A theoretical Model for *Internet banking*: beyond perceived usefulness and ease of use, *Archives of Business Research*, 2(2), 31-46
- <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2015-fase-1>
- <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/yop-brand-index-2014>.
- Imam Ghozali, 2013. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21". Edisi 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Karjaluoto, H., Mattila, M. and Pentto, T. 2002, "Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland", International Journal of Bank Marketing, Vol. 20 No. 6, pp. 261-72
- Kawal Kapoor Yogesh Dwivedi Niall C. Piercy Banita Lal Vishanth Weerakkody, 2014, "RFID integrated systems in libraries: extending TAM model for empirically examining the use ", Journal of Enterprise Information Management, Vol. 27 Iss 6 pp. 731 – 758
- Kuncoro V, Mudjarad .2009. *Metode Riset untuk bisnis dan ekonomi* Edisi 3. Jakarta: Erlangga

Lee, M. 2009. Electronic Commerce Research and Applications Factors influencing the adoption of *internet banking* : An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, 8(3), 130–141. <http://doi.org/10.1016/j.elerap.2008.11.006>

Sugiyono. 2016 “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”. Bandung, Alfabeta.

Syofian Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Teo, T.S.H. and Lim, V.K.G. 1996, “Factors influencing personal computer usage: the gender gap”, *Women in Management Review*, Vol. 11 No. 8, pp. 18-26.

Ulun Akturan Nuray Tezcan, 2012, "Mobile banking adoption of the youth market Perceptions and intentions", *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 30 Iss 4 pp. 444 – 459

