

**PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA TERHADAP
PENGUNAAN *INTERNET* BANKING DENGAN MEDIASI
NIAT MENGGUNAKAN *INTERNET* BANKING PADA
PENGUNA *INTERNET* BANKING
BNI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

DESTIKA RAKHMA PARWITA
2015241012

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Destika Rakhma Parwita
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 25 Desember 1994
N.I.M : 2015241012
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Harapan Terhadap Kinerja terhadap Penggunaan *Internet Banking* dengan Mediasi Niat Menggunakan *Internet Banking* pada Pengguna *Internet Banking* BNI Surabaya

Disetujui dan di terima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal 25 September 2017


(Burhanudin, SE, M.Si, Ph.D)

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Tanggal : 25-9-2017



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)

***THE EFFECT OF PERFORMANCE EXPECTANCY ON USE BEHAVIOR
OF INTERNET BANKING WITH MEDIATION BEHAVIORAL INTENTION
ON INTERNET BANKING USERS
BNI SURABAYA***

Destika Rakhma Parwita
STIE Perbanas Surabaya
Email: 2015241012@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Internet banking is an activity that conducts transactions, payments, and other transactions over the internet with bank-owned websites equipped with a security system. Internet banking services provide convenience for customers to perform banking transactions such as check balances, transfer between accounts and bill payments and know the history of transactions made by users. This research aims to analyze the performance expectancy influence on behavioral intention of using internet banking on internet banking users BNI Surabaya and analyze the influence of behavioral intention internet banking affects use behavior of internet banking BNI Surabaya. The sample in this research is BNI internet banking user in Surabaya. The number of samples used in this research were 130 respondents who distributed directly and using purposive sampling technique. Data analysis using smartPLS program (Partial Least Square) version 2.0. The result of the research shows that the variable of performance expectancy has significant influence to the behavioral intention of using internet banking in BNI internet banking user in Surabaya, and the behavioral intention of using internet banking has a positive and significant effect on use behavior of internet banking on BNI users in Surabaya.

Keywords: *Performance Expectancy, Behavioral Intention of internet banking, Use Behavior of internet banking*

PENDAHULUAN

Teknologi internet memberikan banyak manfaat, baik itu komunikasi tanpa batas, tidak adanya keterbatasan informasi dan masih banyak lagi di masa modern seperti sekarang. Internet ternyata tidak hanya digunakan untuk berkomunikasi ataupun mencari informasi saja namun juga dapat digunakan untuk bertransaksi ekonomi diantaranya *e-commerce*.

Salah satu teknologi *e-commerce* yang banyak digunakan adalah *internet banking*. *Internet Banking* sejatinya memberikan keuntungan bagi para nasabah. Manfaat atau keuntungan *internet banking* bagi nasabah adalah nasabah tidak perlu lagi mengunjungi bank untuk melakukan transaksi perbankan.

Tuntutan hidup yang semakin tinggi menghancurkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat dan dimana saja. Banyak faktor yang menentukan bagaimana nasabah akan memilih menggunakan fasilitas *internet banking* suatu bank. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan nasabah dalam penggunaan *internet banking* adalah *Performance Expectancy* (Harapan terhadap Kinerja) yang berarti nasabah mengharapkan sesuatu yang dapat mereka percaya dapat menyelesaikan dan mendukung nasabah dalam penggunaan *internet banking* dan *Intention to Use internet banking* (Niat menggunakan *internet banking*) yaitu sebanyak apa manfaat yang dapat diambil dan digunakan dalam penggunaan *internet banking* agar dapat memunculkan niat untuk

menggunakan *internet banking* itu sendiri.

Indonesia terdapat empat bank yang mendominasi dalam pelayanan internet bankingnya di antaranya adalah Bank Mandiri, Bank BCA, Bank BRI, serta Bank BNI. Bank BNI pengguna internet bankingnya cenderung lemah di banding dengan bank yang lain seperti Bank Mandiri, Bank BCA, dan juga Bank BRI. Terbukti dengan survey dari Top Brand Award pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 pada produk kategori *internet banking* bank di Indonesia pada tabel berikut

Tabel 1
TOP BRAND AWARD BANK
KATEGORI
INTERNET BANKING TAHUN
2015-2016
DI INDONESIA

MEREK	2015	2016		
Top Brand Indeks	TBI	TBI		
Klik BCA	60.2%	1	54.0%	1
Internet Banking Mandiri	16.9%	2	20.0%	2
BNI Internet Banking	11.5%	3	6.3%	3
Internet Banking BRI	8.5%	4	9.0%	4

Sumber : data diolah dari topbrand-award.com

Tabel 1.1 menunjukkan adanya penurunan jumlah pengguna BNI *internet banking* pada tahun 2016 menjadi peringkat ke-empat Top Brand Indeks.

Terdapat kasus yang membuktikan bahwa Harapan

terhadap kinerja berpengaruh terhadap Niat menggunakan *internet banking* dan menggunakan *internet banking*. Kasus yang dikutip di dalam (<http://lapor.net/>) terdapat keluhan salah satu nasabah Bank BNI yang menggunakan fitur *internet banking* yaitu transfer via ibank.bni.co.id ke bank lain namun status transaksi ternyata “pending” kemudian menghubungi pihak bank dan menunggu selama 14 hari kerja namun ternyata setelah 14 hari kerja status berubah menjadi “gagal”. Nasabah merasa kecewa terhadap Bank BNI dan mulai jarang memakai fitur *internet banking* BNI.

Bersumber dari kasus diatas, maka dari itu penulis memutuskan mengambil judul penelitian “Pengaruh Harapan terhadap Kinerja terhadap Penggunaan *Internet Banking* dengan Mediasi Niat Menggunakan *Internet Banking* terhadap Pengguna *Internet Banking* BNI Surabaya”.

Internet Banking

Karen Furst (2013) menjelaskan *Internet banking* ialah penggunaan internet sebagai delivery channel remote untuk layanan perbankan, yaitu termasuk layanan tradisional, seperti membuka rekening deposito ataupun mentransfer dana antara akun berbeda, serta layanan perbankan baru, seperti penggambaran tagihan elektronik dan pembayaran, yang memungkinkan pelanggan untuk menerima dan membayarkan bukit atas situs web bank.

Harapan terhadap Kinerja

Harapan Kinerja menurut Venkatesh et al (2003) dalam Handayani (2007)

didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu menyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem untuk pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness*, motivasi ekstrinsik, kesesuaian kerja serta keuntungan relatif. *Perceived usefulness* mempunyai hubungan lebih kuat dan konsisten dengan SI.

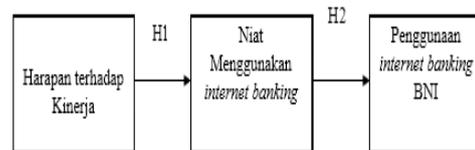
Niat Menggunakan *internet banking*

Niat menggunakan merupakan keinginan di dalam rangka memiliki, menggunakan atau membuang produk atau jasa. Agar dapat memahami perilaku daripada pengguna atau konsumen secara tepat pemasar perlu memperhatikan tindakan langsung yang di lakukan konsumen untuk mendapatkan, mengonsumsi, dan menghabiskan barang atau jasa. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2012: 166) perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi serta proses yang di lakukan untuk memilih, mengamankan, menggunakan dan menghentikan produk, jasa, pengalaman atau ide untuk memuaskan kebutuhan dan dampaknya terhadap konsumen dan masyarakat.

Penggunaan *internet banking*

Skinner berpendapat, seperti yang dikutip oleh Notoatmodjo (2003), merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar. Oleh karena perilaku ini terjadi melalui proses

adanya stimulus terhadap organisme, dan kemudian organisme tersebut merespons, maka teori Skinner ini disebut dengan teori “S-O-R” atau Stimulus – Organisme – Respon.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Pengaruh Harapan terhadap Kinerja terhadap Niat Menggunakan *Internet Banking*

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Carolina Martins, Tiago Oliveira dan Ales Popovic (2014) menyatakan hubungan yang terjadi antara harapan terhadap kinerja dengan niat menggunakan *internet banking* merupakan faktor yang membuat harapan kerja yang lebih baik agar hubungan yang timbul bisa positif terhadap niat menggunakan *internet banking*.

Harapan terhadap kinerja juga memiliki hubungan timbal balik dengan niat menggunakan jika kinerja dari bank tersebut baik seperti layanan, kesopanan, ketepatan bank dalam melayani nasabah maka harapan terhadap kinerja dapat berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *internet banking*. Sehingga menurut penelitian terdahulu harapan terhadap kinerja berpengaruh signifikan positif terhadap niat menggunakan *internet banking*.

H1: Harapan terhadap kinerja berpengaruh signifikan positif terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI Surabaya.

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 148) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki karakteristik dan kuantitas yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik suatu kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang sudah menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya.

Dalam penelitian ini metode sampling yang digunakan adalah teknik sample nonprobabilitas. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking* BNI di Surabaya yang memenuhi kriteria sebagai responden.

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel eksogen penelitian ini adalah harapan terhadap kinerja dan variabel endogen penelitian ini adalah niat menggunakan *internet banking* dan penggunaan *internet banking*.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang dilakukan yaitu analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran hasil penelitian di lapangan terutama berkaitan dengan responden penelitian. Sehingga analisa

deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang pengaruh masing-masing variabel. Selanjutnya, menggunakan analisis statistik regresi *Partial Least Square* (PLS). Peneliti menggunakan bantuan program SmartPLS 4.0 yang mudah untuk digunakan (*easy to use*) serta user friendly dengan dukungan fitur yang lengkap (Imam Ghozali 2011), menjelaskan analisis *Partial Least Squares* sebagai teknik statistik multivariate yang melakukan perbandingan antara multiple eksogen dan endogen variabel dengan banyak indikator, namun terlebih dahulu harus melakukan uji validitas dan reliabilitas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 130 lembar. Sebagian besar responden perempuan dimana dengan persentase sebesar 58.5% atau sebanyak 76 responden sedangkan untuk responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu dengan persentase sebesar 41,5%. atau sebanyak 54 responden. Hal ini terlihat bahwa responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan.

Diketahui bahwa banyaknya responden dengan umur 19-24 tahun sebanyak 81 orang atau 62,3%, 25-29 tahun sebanyak 36 orang atau 27.7%, 30-34 tahun sebanyak 1 orang atau 0,8%, 40-44 tahun sebanyak 1 orang atau 0.8%, 45-49 tahun sebanyak 6 orang atau 4,6%, 50-54 tahun sebanyak 2 orang atau 1,5%, dan di atas 55 tahun sebanyak 3 orang atau 2,3%. Ini

memperlihatkan bahwa pengguna *internet banking* BNI didominasi oleh anggota masyarakat dengan usia 19 sampai dengan 29 tahun.

Diketahui bahwa responden terdiri dari anggota masyarakat Surabaya yang telah menyelesaikan pendidikan SD/SMP sebanyak 2 orang (1,5%), SMA sebanyak orang (36,2%), Diploma orang (20,8%), dan Sarjana/Pasca Sarjana orang (41,5%). Temuan ini memperlihatkan bahwa pengguna *internet banking* BNI didominasi oleh anggota masyarakat dengan pendidikan menengah ke atas.

Diketahui bahwa banyaknya responden terdiri dari anggota masyarakat Surabaya berpekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 61 orang (46,9%), PNS/TNI/Polri sebanyak 12 orang (9,2%), lainnya sebanyak orang (7,7%), wirausaha sebanyak orang (12,3%), dan pegawai swasta sebanyak orang (23,8%). Kesimpulannya adalah bahwa pengguna *internet banking* BNI didominasi oleh anggota masyarakat dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa dan pegawai swasta.

Diketahui bahwa banyaknya anggota masyarakat Surabaya yang menggunakan *internet banking* kurang daripada 5 bulan sebanyak 28 orang (21,5%), antara 5 hingga 8 bulan sebanyak 20 orang (15,4%), antara 9 hingga 12 bulan sebanyak 33 orang (25,4%), dan lebih dari 12 bulan sebanyak 49 orang (37,7%). Kesimpulannya adalah pengguna *internet banking* BNI didominasi oleh anggota masyarakat dengan masa penggunaan *internet banking* lebih dari 12 bulan dan banyak juga yang kurang dari 12 bulan

menggunakan *internet banking*.

Diketahui bahwa banyaknya responden terdiri dari anggota masyarakat Surabaya yang menggunakan *internet banking* antara 3-5 kali sebanyak 42 orang atau (32,3%), antara 6-10 kali sebanyak 20 orang atau (15,4%), dan lebih dari 10 kali sebanyak 68 orang atau (52,3%). Ini berarti bahwa pengguna *internet banking* BNI didominasi oleh anggota masyarakat dengan penggunaan lebih dari 10 kali.

Diketahui bahwa banyaknya responden terdiri dari anggota masyarakat Surabaya yang menggunakan *internet banking* dengan keperluan pribadi sebanyak 103 orang (79,2%) dan untuk keperluan bisnis atau pekerjaan sebanyak 27 orang (20,8%). Temuan ini memperlihatkan bahwa pengguna *internet banking* BNI didominasi

oleh anggota masyarakat yang menggunakan kemudahan dan kecepatan fasilitas *internet banking* BNI untuk keperluan pribadi.

Diketahui bahwa banyaknya responden terdiri dari anggota masyarakat Surabaya yang menggunakan *internet banking* sekali dalam 6 bulan sebanyak 18 orang (13,8%), sekali dalam 3 bulan sebanyak 19 orang (19,2%), sekali dalam 24 orang (18,5%), sekali dalam 1 minggu sebanyak 31 orang (23,8%), sekali dalam 4-5 hari sebanyak 24 orang (18,5%), dan sekali dalam 2-3 hari sebanyak 8 orang (6,2%). Temuan ini memperlihatkan bahwa pengguna *internet banking* BNI didominasi oleh anggota masyarakat yang menggunakan *internet banking* BNI sebanyak sekali dalam 1 minggu, lalu sekali dalam 4-5 hari dan sekali dalam 1 bulan.

Harapan terhadap Kinerja

TABEL 2
REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN
TERHADAP VARIABEL HARAPAN KINERJA

No.	Pernyataan	N	Pernyataan					Rata-rata	Keterangan
			STS	TS	RR	S	SS		
1.	HK_1	130	-	26	49	41	14	3,33	Ragu-ragu
2.	HK_2	130	1	13	48	40	28	3,62	Setuju
3.	HK_3	130	-	16	56	33	25	3,52	Setuju
4.	HK_4	130	-	36	47	35	12	3,18	Ragu-ragu
Rata-rata								3,41	Setuju

Secara keseluruhan responden menyatakan sangat setuju terhadap semua pernyataan yang menjadi indikator variabel Harapan terhadap

kinerja. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3,41 yang termasuk dalam kategori interval setuju.

Niat Menggunakan

TABEL 3
REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN
TERHADAP VARIABEL NIAT MENGGUNAKAN

No.	Pernyataan	N	Pernyataan					Rata-rata	Keterangan
			STS	TS	RR	S	SS		
1.	NM_1	130	-	33	52	35	10	3,17	Ragu-ragu
2.	NM_2	130	-	6	59	41	24	3,64	Setuju
3.	NM_3	130	-	12	59	42	17	3,49	Ragu-ragu
4.	NM_4	130	1	6	48	46	29	3,74	Setuju
5.	NM_5	130	-	24	51	39	16	3,36	Ragu-ragu
Rata-rata							3,48	Setuju	

Secara keseluruhan responden menyatakan sangat setuju terhadap semua pernyataan yang menjadi indikator variabel niat menggunakan

internet banking. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3,48 yang termasuk dalam kategori interval setuju.

ANALISIS STATISTIK

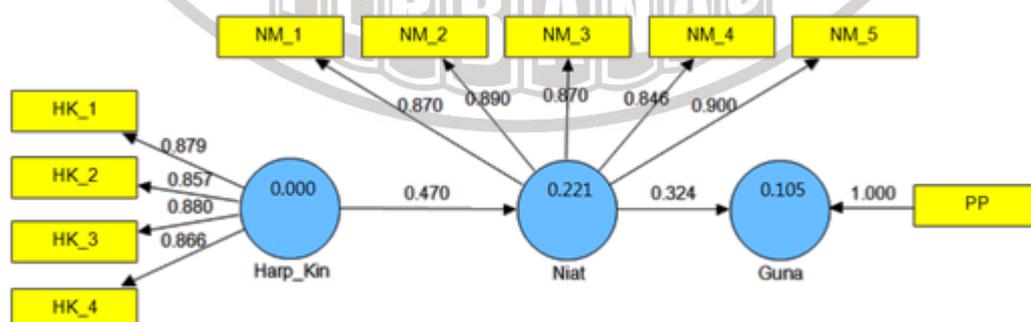
Penelitian ini menggunakan SMARTPLs (*Partial Least Square*) versi 2.0. Dalam pengujian dengan

PLS *Path Modelling* terdapat dua model, yaitu *outer model* dan *inner model*.

Evaluasi *outer model* sampel besar

Outer model atau bisa disebut juga dengan (*measurement model* atau *outer relation*) yang memspesifikasikan hubungan antara variabel yang akan

diteliti dengan indikatornya. Berdasarkan output Smart PLS versi 2.0, didapat gambar sebagai berikut :



GAMBAR 2
KERANGKA MODEL PENELITIAN PLS

DISCRIMINANT VALIDITY

Berdasarkan pada Tabel 4 dapat dilihat dari hasil *discriminant validity* untuk nilai original sample estimate dari empat indikator variabel Harapan terhadap Kinerja, dan kelima indikator variabel niat menggunakan *internet banking*, adalah diatas 0,5. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keseluruhan loading factor-nya memenuhi persyaratan dan dapat dikatakan bahwa setiap indikator pada masing-

masing variabel mewakili atau membentuk variabel harapan terhadap kinerja dan variabel niat menggunakan *internet banking*. Dan dapat dijelaskan bahwa semua konstruk dalam model telah memenuhi kriteria *discriminant validity* yaitu masing-masing konstruk mempunyai hubungan tertinggi dengan variabelnya sendiri, bukan dengan variabel yang lain.

TABEL 4
DISCRIMINANT VALIDITY

	Guna	Harp_Kin	Niat
HK_1	0.314404	0.878696	0.428609
HK_2	0.266884	0.857047	0.393812
HK_3	0.179939	0.880303	0.396723
HK_4	0.197424	0.865569	0.416752
NM_1	0.290726	0.3874	0.869615
NM_2	0.283397	0.455157	0.890044
NM_3	0.289758	0.326934	0.870266
NM_4	0.260287	0.403588	0.845511
NM_5	0.293962	0.466788	0.900395
PP	1	0.27633	0.323875

AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)

Nilai *Convergent* yang baik dapat ditunjukkan dengan nilai *Average Variance Extracted* sama dengan

atau diatas 0,5. Adapun hasil dari *Average Variance Extracted (AVE)* sebagai berikut :

TABEL 5
AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)

Variabel	AVE	Keterangan
Guna	1,000000	> 0,50
Harp_Kin	0.757695	> 0,50
Niat	0.766274	> 0,50

COMPOSITE RELIABILITY

Tabel 6
COMPOSITE RELIABILITY

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Guna	1,000000	Reliabel
Harp_Kin	0.925962	Reliabel
Niat	0.942479	Reliabel

Composite Reliability digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk Berdasarkan pada tabel 6 dapat dilihat bahwa dari setiap masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari harapan terhadap

kinerja, niat menggunakan *internet banking* dan penggunaan *internet banking* BNI Surabaya diperoleh hasil nilai *Composite Reliability* lebih besar dari 0,6.

Uji Nilai R-Square

Pengujian terhadap *structural model* dapat dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan uji *goodness-fit model* (Imam Ghozali 2014 : 97). Kriteria nilai R-Square terdiri dari model kuat jika nilai ≤

0,70, model moderate jika nilai ≤ 0,45 dan model lemah jika nilai ≤ 0,25 (Imam Ghozali, 2014 : 106). Hasil dari pengujian nilai R-Square terdapat pada tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7
NILAI R-SQURE PERSAMAAN VARIABEL

Variabel	Nilai R- Square	Keterangan
Guna	0.104895	> 0,00
Harp_Kin		
Niat	0.221256	> 0,00

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui bahwa Variabel harapan terhadap kinerja dan niat menggunakan *internet banking* mempengaruhi penggunaan *internet banking* BNI

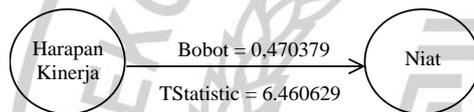
Surabaya memiliki nilai R^2 sebesar 0,104 atau 10,4% yang berarti bahwa model “lemah” dan 0,221 atau 22,1% yang berarti bahwa model “Lemah”.

PENGUJIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

Tabel 8
UJI HIPOTESIS

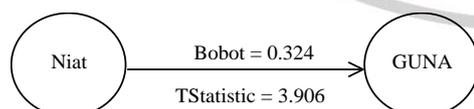
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	T Statistics (O/STERR)
Harp_Kin -> Niat	0.470379	0.475439	6.460629
Niat -> Guna	0.323875	0.315614	3.906333

Pengaruh Harp_Kin terhadap Niat



Hipotesis pertama penelitian ini terbukti dikarenakan hasil analisa data menemukan bahwa harapan kinerja berpengaruh sebesar 0,470 terhadap Niat dengan $t_{\text{statistic}}$ sebesar 6,461 ($p > 1,96$). Dengan kata lain, maka harapan kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau dapat juga disimpulkan apabila harapan terhadap kinerja naik 1 angka maka niat akan ikut naik sebesar 0,470.

Pengaruh Niat terhadap Guna



Hipotesis kedua penelitian ini terbukti dikarenakan hasil analisa data menemukan bahwa niat menggunakan *internet banking* berpengaruh sebesar 0,324 terhadap penggunaan *internet banking* dengan

$t_{\text{statistic}}$ sebesar 3,906 ($p > 1,96$). Dengan kata lain, maka harapan kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau dapat disimpulkan apabila harapan kinerja naik 1 angka maka niat juga akan naik sebesar 0.324.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan di wilayah Surabaya dengan sampel sebanyak 130 responden yang merupakan pengguna *internet banking* BNI Surabaya. Berdasarkan hasil analisa statistik dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat diperoleh beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Harapan terhadap kinerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan *internet banking* pada pengguna *internet banking* BNI di Surabaya. Jika harapan kinerja meningkat sedikit saja maka niat menggunakan *internet banking* akan meningkat relatif banyak. Oleh karena itu, harapan

terhadap kinerja berpengaruh terhadap niat menggunakan *internet banking*.

2. Niat menggunakan *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *internet banking* pada nasabah bank BNI di Surabaya. Jika niat menggunakan *internet banking* bertambah sedikit saja maka penggunaan *internet banking* BNI di Surabaya akan meningkat relatif banyak. Oleh karena itu, niat menggunakan *internet banking* akan mempengaruhi penggunaan *internet banking* BNI di Surabaya.

Keterbatasan Penelitian

Setelah dilakukan terdapat beberapa keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian akan diuraikan sebagai berikut :

Peneliti sedikit kesulitan untuk mendapatkan responden ketika membagi kuesioner dikarenakan beberapa responden tidak bersedia untuk mengisi kuesioner dengan alasan tidak punya banyak waktu maupun sedang sibuk.

Saran

Berdasarkan penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti dapat memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait :

saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Bank BNI di Surabaya
 - a. Dari analisis data pada indikator HK 4 yang menunjukkan hasil rendah, saran yang diberikan adalah Bank BNI diharapkan meningkatkan kinerja *internet banking* agar lebih banyak lagi nasabah yang melakukan transaksi menggunakan layanan tersebut.
 - b. Dari hasil analisis data, saran yang dapat diberikan adalah Bank BNI Surabaya diharapkan menambah fitur-fitur produk, mengadakan promosi-promosi serta lebih sering melakukan pameran agar *internet banking* BNI makin berkembang dan di kenal masyarakat luas sehingga menambah niat nasabah untuk menggunakan *internet banking* BNI sesuai dengan hasil yang ada pada indikator NMI yang cukup rendah.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Pada Uji Statistik dengan menggunakan Smart PLS versi 2.0 didapatkan nilai R-square yang cenderung kecil dikarenakan hanya terdapat satu variabel Eksogen dan satu variabel Mediasi yang mempengaruhi variabel Endogen. Maka untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel eksogen seperti pengaruh sosial, kondisi yang mempengaruhi, harapan usaha, harga, motivasi hedon dan kebiasaan agar hasil R-Square tinggi.
 - b. Apabila penelitian selanjutnya mengambil tema sejenis, maka sebaiknya dalam teknik analisis datanya diharapkan menggunakan teknik analisis yang berbeda,

seperti analisis linier berganda atau moderasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Sanusi, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta
- Carolina Martins, Tiago Oliveira, Ales Popovic. 2013. *International Journal of Information Management: Understanding the Internet Banking Adoption: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and Perceived Risk Application*
- Furst, Karen and Lang, William W. and Nolle, Daniel E., *Internet Banking: Developments and Prospects September 1, 2013. Office of the Comptroller of the Currency Economic and Policy Analysis Working Paper No. 2000-9.*
- Ghozali, Imam, 2011. *Tructural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Jorge Arenas-Gaitan, Begona Peral-Peral, Maria Angelas Ramon-Jeronimo. 2015. *Elderly and Internet Banking: an Application of UTAUT2, Journal of Internet Banking and Commerce*
- R.Kristoforus Jawa Bendi dan Sri Andayani. 2013. *Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan Model UTAUT*
- Harahap, Sofyan Syafri. 2013. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*, Cetakan 11, Rajawali Pers : Jakarta
- Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPF
- Kotler, Philip; Amstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga : Jakarta
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Mudrajad, Kuncoro. 2013. *Mudah memahami dan menganalisis Indikator ekonomi*. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RnD*. Bandung :Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung :Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta.PT. Bumi Aksara.