

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan di Surabaya dengan sampel akhir sebesar 100 responden nasabah Bank Mandiri di Surabaya yang menggunakan ATM dengan pengumpulan data yang menggunakan kuisioner. Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan regresi linier berganda melalui program SPSS 16.0 dan dibantu dengan Microsoft Excel 2010 maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Semakin tinggi persepsi risiko nasabah terhadap ATM Bank Mandiri akan tidak selalu menurunkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
2. Semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap ATM Bank Mandiri akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
3. Semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan nasabah terhadap ATM Bank Mandiri akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
4. Semakin tinggi persepsi risiko, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan nasabah terhadap ATM Bank Mandiri secara terus menerus akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah pada penyebaran di lapangan untuk memperoleh responden umum (non mahasiswa) sebagian besar responden menolak untuk mengisi kuisisioner yang diberikan, sehingga mengurangi responden pada kalangan umum.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Bank Mandiri**

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Bank Mandiri harus bisa mensosialisasikan kepada masyarakat dalam pemanfaatan penggunaan ATM dan karyawan harus lebih tanggap apabila ada nasabah yang sedang kebingungan dan membutuhkan bantuan. Tingkat kepercayaan nasabah juga harus diperhatikan oleh pihak Bank Mandiri untuk meningkatkan pemanfaatan penggunaan ATM Bank Mandiri bagi nasabah. Hal-hal yang perlu ditingkatkan adalah nasabah diharapkan dapat tertarik dan senang dalam memanfaatkan penggunaan ATM Bank Mandiri dalam bertransaksi, misalkan dengan memberikan edukasi pada saat iklan penggunaan ATM Bank Mandiri.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk bisa menambahkan variabel bebas lain yang relevan, misalnya persepsi atas kenyamanan, keamanan dan privasi, persepsi atas kredibilitas. Hal ini dimaksudkan agar besarnya hasil pengaruh dari variabel bebas terhadap pemanfaatan penggunaan ATM semakin besar kandungan informasinya, karena kemampuan prediksi dari variabel bebas terhadap variabel terikat dari penelitian sekarang hanya mampu menjelaskan sebesar 16,8% sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel bebas lain.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arief Wibowo. 2006. *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*.
- Carmen R. Wilson and Betsy L. Morgan, 2007. "Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Sizes". *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*. Vol. 3(2), p.43-50
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- Ghozali, Imam, 2005. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 19*". Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Iramani, 2012. *Buku Statistika 2*. Surabaya: STIE Perbanas
- Nawawi, Johan., 2012. "Analisis Perceived Usefulness, Perceived Risk Dan Trust Terhadap Pemanfaatan Atm Bagi Nasabah". *Jurnal*
- Pavlou, Paul A., 2001. *Consume Intention to Adopt Electronic Commerce Incorporating Trust and Risk in the Technology Acceptance Model*.
- Rusady Ruslan. 2010. "*Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi*". Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Santoso, Budi., "Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use Dan Perceived Enjoyment Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi. *Jurnal*
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. 2014. *Buku Pedoman Penulisan Dan Penilaian SKRIPSI Tahun Akademik 2014/2015*. Surabaya
- Sugiyono. 2007. "*Metode Penelitian Administrasi*". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.

Widi, Grace dan Syahrir, 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pada Industri Perbankan Di Kota Makassar. *Jurnal*

Widyarini, Lydia Ari dan Putro, A Yan Wellyan Toni, 2008. Analisis Hubungan Faktor-Faktor Technology Acceptance, Trust Dan Risk Pada Niat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking. *Journal National's Conference UKWMS, September.*

<http://merlitafutriana.blogspot.com/p/validitas-dan-reliabilitas.html> diakses pada 19 April 2014 Pukul 20.45

<http://www.tribunnews.com/diakses> pada tanggal 21 September 2014, pukul 18.02.

<http://politik.kompasiana.com/diakses> pada tanggal 21 September 2014, pukul 18.16.

<http://sriwijayanti.wordpress.com/> diakses pada tanggal 8 Oktober 2014 pukul 13.24

<http://karistantya.blogspot.com/> diakses pada tanggal 8 Oktober 2014 pukul 13.30