

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian skripsi keseluruhan dan juga saran yang akan diberikan dari penelitian skripsi ini.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis penggunaan *internet banking* dengan perluasan model UTAUT, maka dapat ditarik kesimpulan yang memengaruhi faktor minat pengguna atau *behavior intention* sebagai berikut :

- a) Faktor *performance expectancy* atau ekspektasi kinerja tidak berpengaruh dengan faktor *behavioral intention* atau minat pengguna untuk menggunakan *internet banking*.
- b) Faktor *effort expectancy* atau ekspektasi usaha berpengaruh dengan faktor *behavioral intention* atau minat pengguna untuk menggunakan *internet banking*.
- c) Faktor *social Influence* atau pengaruh sosial tidak berpengaruh dengan faktor *behavioral intention* atau minat pengguna untuk menggunakan *internet banking*.
- d) Faktor *Perceive credibility* atau persepsi kredibilitas tidak berpengaruh dengan faktor *behavioral intention* atau minat pengguna untuk menggunakan *internet banking*.
- e) Faktor *Task technology fit* atau kesesuaian tugas teknologi berpengaruh positif dengan faktor *behavioral intention* atau minat pengguna untuk menggunakan *internet banking*.

Sedangkan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sebenarnya atau *actual usage* adalah :

- a) Faktor *facilitating condition* atau kondisi fasilitas berpengaruh dengan faktor *actual usage* atau penggunaan sebenarnya untuk menggunakan *internet banking*.

- b) Faktor *behavioral intention* atau minat pengguna berpengaruh positif dengan faktor *actual usage* atau penggunaan sebenarnya *internet banking*.

Berdasarkan kesimpulan skripsi ini menunjukkan bahwa *performance expectancy* atau harapan kinerja dan *social influence* atau pengaruh sosial tidak signifikan. Oleh karena ini, perlu ada sosialisasi yang lebih luas lagi dari pihak perbankan mengenai seberapa pentingnya kinerja dan seberapa pentingnya kinerja atau fitur yang di dapatnya sehingga nasabah dapat lebih memanfaatkan layanan *internet banking* secara maksimal. Selain itu untuk harapan kinerja, ditemukan keterbatasan fitur yang tidak terdapat pada layanan *internet banking* sehingga pihak perbankan perlu memberi fitur salah satunya adalah menambah jumlah maksimal dalam hal transfer dana.

Berdasarkan hasil penelitian ini juga ditemukan bahwa persepsi kredibilitas yang berupa keamanan tidak signifikan. Hal ini diharapkan kedepannya fitur untuk *log in* pada layanan ini mengikuti kemandirian pada kemajuan teknologi saat ini seperti pengenalan sidik jari atau pengenalan wajah.

Bagi Pemerintah, harapan kinerja yang tidak signifikan dapat dianggap bahwa nasabah pada *internet banking* di Maybank belum dapat memanfaatkan layanan tersebut dengan maksimal. Oleh karena itu dapat diharapkan pemerintah untuk meningkatkan teknologi dalam perbankan saat ini mengikuti kemajuan teknologi saat ini seperti meningkatkan jumlah transaksi non tunai ditengah masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil maka dapat direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Penelitian Selanjutnya

- a. Populasi penelitian yang diambil hanya dari nasabah yang menggunakan *internet banking* pada bank Maybank pada cabang Arjuno di Surabaya sehingga generalisasi hanya dapat berlaku pada wilayah cabang tersebut itu saja sehingga diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan populasi dan sampel dari berbeda dan lebih luas sehingga menghasilkan penelitian yang inovatif.
- b. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan perpaduan antara kuantitatif dan kualitatif sehingga diharapkan menghasilkan penelitian yang inovatif dan kaya.

## 2. Bagi Perbankan

- a. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian skripsi ini menunjukkan bahwa *performance expectancy* atau harapan kinerja dan *social influence* atau pengaruh sosial tidak signifikan. Oleh karena ini, perlu ada sosialisasi yang lebih luas lagi dari pihak perbankan mengenai seberapa pentingnya kinerja dan seberapa pentingnya kinerja atau fitur yang di dapatnya sehingga nasabah dapat lebih memanfaatkan layanan *internet banking* secara maksimal. Selain itu untuk harapan kinerja, ditemukan keterbatasan fitur yang tidak terdapat pada layanan *internet banking* sehingga pihak perbankan perlu memberi fitur salah satunya adalah menambah jumlah maksimal dalam hal transfer dana.
- b. Berdasarkan hasil penelitian ini juga ditemukan bahwa persepsi kredibilitas yang berupa keamanan tidak signifikan. Hal ini diharapkan kedepannya fitur untuk *log in* pada layanan ini mengikuti kemandirian pada kemajuan teknologi saat ini seperti pengenalan sidik jari atau pengenalan wajah.

## 3. Bagi Pemerintah

Berdasarkan hasil penelitian, harapan kinerja yang tidak signifikan dapat dianggap bahwa nasabah pada *internet banking* di Maybank belum dapat memanfaatkan layanan tersebut dengan maksimal. Oleh karena itu dapat diharapkan pemerintah untuk meningkatkan teknologi dalam perbankan saat ini mengikuti kemajuan teknologi saat ini seperti meningkatkan jumlah transaksi non tunai ditengah masyarakat.