

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini telah mampu mencapai tujuan penelitian untuk membuktikan bahwa model penelitian yang disusun berdasarkan UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology*) berhasil menjelaskan niat penggunaan *mobile banking* oleh nasabah pengguna *mobile banking* di BRI Cabang Bajawa. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya berikut rekomendasi yang diberikan yang dapat diberikan guna peningkatan mutu layanan *mobile banking* :

- 1) Manfaat yang dirasakan masih menjadi faktor penentu utama yang mempengaruhi niat perilaku seseorang dalam hal ini nasabah BRI Cabang Bajawa pengguna *mobile banking* untuk menggunakan kembali layanan perbankan tersebut, oleh karena itu memperbanyak jenis transaksi yang dapat diakses melalui layanan *mobile banking* dapat menjadi salah satu cara peningkatan layanan *mobile banking*.

- 2) Pengaruh sosial menjadi faktor yang tidak berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan *mobile banking*. Hal ini kemungkinan disebabkan bahwa mayoritas responden kurang mendapatkan informasi dari lingkungan sekitarnya misalnya rekan kerja, kenalan ataupun keluarga tentang layanan *mobile banking*. Peningkatan sosialisasi dari pihak Bank akan memberikan informasi yang benar

dan tepat menjadi hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan jumlah pengguna layanan *mobile banking*.

3) Faktor kondisi pemfasilitasi menjadi faktor utama yang berpengaruh terhadap penggunaan kembali layanan *mobile banking* di BRI Cabang Bajawa. Selain dari ketersediaan infrastruktur dari segi pengguna, mengoptimalkan kinerja sistem dalam hal ini layanan *mobile banking* (baik *sms banking* maupun melalui aplikasi *BRI mobile*).

6.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran

Penelitian ini hanya meneliti tentang niat penggunaan *mobile banking* dalam satu waktu tertentu saja. Akan lebih baik jika dilanjutkan menjadi penelitian yang lebih berkesinambungan (*longitudinal*), sehingga dapat menyertakan variabel-variabel moderat yang ada dalam UTAUT misalnya jenis kelamin, umur, dan pengalaman sehingga model ini menjadi model yang lebih dekat ke arah UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology*) yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aboelmaged, M.G. & Gebba, T.R., 2013. Mobile banking adoption : an examination of technology acceptance model and theory of planned behavior. 2, pp.35-50.
- Ajzen & Fishbein, 1980. Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. *Prentice-Hall*, pp.50-62.
- Boudreau, M.C., Gefen, D. & Straub, D.W., 2001. Validation in information systems research : A state of the art assesment. 25, pp.1-16.
- Chitungo, S.K. & Munongo, S., 2013. Extending the technology acceptance model to mobile banking adoption in rural Zimbabwe. *J.Bus.Admin.Educ*, 3, pp.51-79.
- Davis, F., 1986. Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End User Information System Theory and Result. *Unpublished Doctoral Dissetation MIT*.
- Gusti, N.S. & Wisnu, W., 2010. UTAUT Model for Understanding Learning Management System. *Internetworking Indonesia Journal*, pp.27-32.
- Hair JR., J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E., 2009. *Multivariate Data Analysis*.
- Hanafizadeh, P., Behboudi, M., Koshksaray, A.A. & Tabar, M.J.S., 2012. Mobile banking Adoption by Iranian Bank Clients. *Telematics and Informatics*.
- Hu, P.J. & Chau, P.Y.K., 2001. "Examining the tehnoogy acceptance model using physician acceptance of telemedicine technology. *Journal of Management Information Systems*, pp.91-112.
- Luo, X., Li, H., Zhang, J. & J.P, S., 2010. Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Decision Support Systems*.
- Martins, C., Oliviera, T. & Popovic, A., 2013. Understanding the Internet banking adoption : A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Manajement*.
- Masrek, M.N., Mohamed, I.S., Daud, N.M. & Omar, N., 2013. Technology Trust and Mobile Banking Satisfaction: A Case of Malaysian Consumers. *ICIMTR 2013*.

- Oliviera, T., Faria, m., Thomas, M.A. & Popovic, A., 2014. Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM. *International Journal of Information Management*.
- Parameswaran, S., Kishore, R. & Li, P., 2015. Within-study measurement invariance of the UTAUT instrument : An assessment with user technology engagement variables. *Information & Management*.
- Priya, A.R.S. & Raj, R.K., 2015. Effect of Risk Factors in the Penetration of Mobile Banking in India-an Empirical Study.
- Riyandra P, M.D., 2015. Analisis Keberterimaan Aplikasi Mobile Banking: Menggunakan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang Dimodifikasi.
- Shaik, A.A. & Karjaluto, H., 2014. Mobile Banking Adoption : A Literature Review. *Telematics and Informatics*.
- Sripalawat, J., Thongmak, M. & Ngramyarn, A., 2011. M-Banking in Metropolitan Bangkok and Comparison With Other Countries. *Journal Of Computer Information System*.
- Venkatesh, V., Morris & Davis, 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 3(27), pp.425-78.
- Wessel, L. & Drennan, J., 2010. An Investigation of Consumer Acceptance of M-banking. *International Journal Of Bank Marketing*.
- Yu, C.S., 2012. Factors Affecting Individual to Adopt Mobile Banking : Empirical Evidence From UTAUT MODEL.
- Zhou, T., Lu, Y. & Wang, B., 2010. Integrating TTF and UTAUT to Explain Mobile Banking User Adoption. *Computer in Human Behavior*.

LAMPIRAN

KUISIONER *MOBILE BANKING*

Jika anda pengguna *mobile banking* silakan lanjutkan mengisi kuisisioner ini.

Catatan :

1. ***Mobile banking*** adalah : semua transaksi perbankan dengan menggunakan *hp*, *smartphone* atau *tablet* dimanapun dan kapanpun, baik melalui jalur *sms banking* maupun dengan aplikasi *mobile banking* yang telah disediakan oleh Bank.

Contoh transaksi - Transfer antar rekening,

- :
- Informasi saldo,
 - Pembelian, contoh ; beli pulsa hp, beli pulsa listrik, beli tiket *online*,
 - Pembayaran, contoh ; bayar uang pendidikan, bayar kartu kredit,
 - Dll.

2. Hanya nasabah BRI pengguna *mobile banking* yang boleh mengisi kuisisioner ini.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Pendidikan Terakhir :

Alamat :

Silakan diisi dengan memberi tanda centang (✓) pada pilihan yang diinginkan.

A. PERFORMANCE EXPECTANCY

1. Saya merasa *mobile banking* berguna dalam pekerjaan.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

2. Menggunakan *mobile banking* memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih cepat.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

3. Menggunakan *mobile banking* dapat meningkatkan produktivitas (lebih banyak pekerjaan yang terselesaikan).

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

4. Menggunakan *mobile banking* memberikan saya kesempatan untuk meningkatkan penghasilan.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

B. EFFORT EXPECTANCY

1. Saya paham bagaimana caranya menggunakan *mobile banking*

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

2. Mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan *mobile banking*

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

3. Menurut saya *mobile banking* mudah digunakan

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

4. Belajar untuk mengoperasikan *mobile banking* mudah bagi saya

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

C. SOCIAL INFLUENCE

1. Orang yang mempengaruhi perilaku saya (misalnya rekan kerja, teman), berpikir bahwa saya harus menggunakan *mobile banking*.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

2. Orang yang penting bagi saya (misalnya anggota keluarga), berpikir bahwa saya harus menggunakan *mobile banking*.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

3. Orang yang mempengaruhi saya telah membantu/mendorong saya untuk menggunakan *mobile banking*.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

4. Secara umum, lingkungan saya mendukung penggunaan *mobile banking*.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

D. FACILITATING CONDITIONS

1. Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan *mobile banking* (misal : tahu menggunakan hp/*smarphone*, atau tahu menggunakan internet).

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

2. Ada tenaga khusus yang membantu saya kapan saja, jika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan *mobile banking*. Misalnya : staf dari pihak bank

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

E. PERCEIVED SECURITY

1. Saya merasa *mobile banking* merupakan layanan yang aman
(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju
2. Saya merasa informasi yang berkaitan dengan pengguna akan aman ketika bertransaksi menggunakan *mobile banking*.
(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju
3. Informasi yang saya berikan untuk mengakses *mobile banking* berguna untuk menjalankan transaksi perbankan yang aman.
(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju
4. Saya tidak takut akan serangan *hacker* (pembobol) atas *mobile banking*
(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

F. PERCEIVED FINANCIAL COST

1. Biaya menggunakan *mobile banking* lebih mahal daripada menggunakan jalur perbankan lainnya.
(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju
2. Biaya untuk pulsa dan *link wireless*, mahal bila menggunakan *mobile banking*.
(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

3. Biaya penggunaan layanan *mobile banking* menjadi beban buat saya.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

G. BEHAVIORAL INTENTION

1. Saya berniat menggunakan *mobile banking* pada 6 bulan kedepan.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

2. Saya memperkirakan bahwa saya akan menggunakan *mobile banking* pada 6 bulan kedepan.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

3. Saya berencana menggunakan *mobile banking* pada 6 bulan kedepan.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

H. REUSE BEHAVIOR

1. Saya menggunakan *mobile banking* lebih sering dari pada orang lain (Misalnya rekan kerja, teman, keluarga).

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

2. Saya menggunakan *mobile banking* saat ini dan akan terus menggunakannya setiap hari.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju

3. Saya yakin frekuensi penggunaan *mobile banking* yang saya lakukan akan meningkat.

(1) Sangat Tidak Setuju (2) Tidak Setuju (3) Ragu-Ragu (4) Setuju (5) Sangat Setuju





PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk
KANTOR CABANG BAJAWA

Jalan Sukarno Hatta No.2 Bajawa Flores NTT Kode Pos 86415
 Phone: (0384) - 21024, 21362, 21366 Facsimile: (0384) 21675
 e-mail : m0274@bri.co.id Web site : www.bri.co.id

Nomor: B. 671 /KC-XI/LYI/03/2016.

Lamp. : 1 (satu) set.

Perihal : Persetujuan untuk melakukan Penelitian
berkaitan dengan transaksi m-banking BRI

Bajawa, 30 Maret 2016.

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister
 Teknik Informatika
 Universitas Atma Jaya Yogyakarta
 di-
YOGYAKARTA

Surat Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta
No. 615 / Eks / VI tanggal 08 Desember 2015 tentang Permohonan Penelitian.

Menunjuk surat tersebut diatas dengan ini kami sampaikan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bajawa dapat menyetujui permohonan penelitian oleh Saudara Yasinta Oktaviana L. Rema mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta No. Mahasiswa 145302187 guna menyusun tesis. Selanjutnya untuk pelaksanaan penelitian dimaksud dapat dilakukan sesuai permintaan dan dapat berhubungan dengan Jajaran Operasional PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bajawa.

Demikian persetujuan kami atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

[Signature] PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk
 KANTOR CABANG BAJAWA *[Signature]*

[Signature]

DEDY HENDRIANTO
 Pemimpin Cabang

[Signature]

SISWANDI
 SPO

Tindakan:

1. Sdr. Yasinta Oktaviana L. Rema di Bajawa. ✓
2. Arsip.