

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan dan hasil penelitian serta pembahasan sebelumnya mengenai pengaruh *shared value*, komunikasi, *opportunistic behavior control* terhadap kepercayaan pengguna *internet banking*, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Secara parsial *shared value* berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *internet banking* merasa yakin terhadap etika bank, tingkat keamanan dan menjamin kerahasiaan.
- b. Komunikasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna *internet banking* BCA. Dalam hal ini mungkin pengguna *internet banking* kurang merasa mendapatkan informasi yang detail karena komunikasi hanya dapat diperoleh melalui *internet banking*.
- c. Setelah dianalisis secara parsial, *opportunistic behavior control* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna *internet banking* BCA. Dalam hal, bank selalu memperhatikan tingkat keamanan *internet banking* demi menjaga kepercayaan masyarakat.

## 5.2 Batasan Masalah

Peneliti menyadari dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Perhatian penulis sebagian besar hanya berfokus pada menganalisis hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. penulis tidak melakukan wawancara secara mendalam kepada responden, sehingga unsur bias dalam pengisian kuesioner dapat terjadi.
- b. Penulis mengamati kurangnya partisipasi responden untuk mengisi kuesioner. Hal ini tentu saja dapat mempengaruhi hasil dan kesimpulan penelitian ini.
- c. Objek dalam penelitian ini terbatas pada satu objek penelitian saja, yaitu nasabah BCA yang menggunakan *internet banking*, Sehingga hasilnya kurang dapat digeneralisasi secara luas.
- d. Kuesioner yang merupakan instrumen dalam penelitian ini memiliki beberapa kelemahan, yaitu sangat tergantung dengan kondisi dan situasi responden.

## 5.3 Saran

Penelitian ini akan lebih berguna jika hasil analisisnya dapat dipertimbangkan (digunakan) sebagai suatu usulan perbaikan. Maka berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis dapat memberikan saran-saran bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran-saran yang diberikan oleh penulis

diharapkan dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkementingan.

- a. Penulis ingin memberikan saran terkait hasil penelitian ini yang akan datang diharapkan dapat menambahkan variabel sebagai prediktor kepercayaan pengguna *internet banking*. Misalnya seperti *relationship benefit* dan lain-lain.
- b. Penulis ingin penelitian yang akan datang sebaiknya memperluas area survei penelitian yang ada di Provinsi Kep. Bangka Belitung.

