

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*, maka dapat disimpulkan:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan pada sistem keamanan bank (*cybersecurity*) terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking* dan dapat dilihat dari nilai t hitung $2,400 > 1,988$ nilai t tabel. Hasil ini mendukung hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya dimana semakin berkembangnya penggunaan bank digital maka sistem keamanan bank terutama terkait hal informasi dan data nasabah merupakan faktor yang penting yang harus diperhatikan dalam rangka membuat nasabah merasa puas.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan pada *customer service quality* terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking* dan dapat dilihat dari nilai t hitung $3,869 > 1,988$ nilai t tabel. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dimana kualitas jasa pelayanan yang diberikan bank sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen akan bergantung dari kualitas produk atau jasa yang akan didapat atau diterima oleh konsumen. Sehingga, semakin baik kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh bank maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.
3. Dalam pengujian secara simultan yang telah dilakukan diperoleh hasil yang signifikan yaitu nilai F hitung $28,912 > 3,09$ nilai F tabel sehingga kedua hal baik sistem keamanan siber bank dan kualitas pelayanan jasa merupakan hal yang sama pentingnya dalam membuat konsumen merasa puas.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi perusahaan perbankan

Dengan hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa terdapat nasabah yang masih merasa kurang percaya dengan sistem keamanan (*cybersecurity*) yang ada pada bank dan terdapat nasabah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank, diharapkan perbankan dapat meningkatkan sistem keamanan terkait *cybersecurity* yang ada untuk melindungi data dan informasi serta setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan oleh bank terkait penggunaan *electronic banking* yang dilakukan oleh nasabah dengan memperhatikan kelima faktor yang ada (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).

2. Saran bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini hanya dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada mahasiswa pengguna *electronic banking* untuk melihat gambaran secara umum terkait keadaan nasabah perbankan, namun tidak difokuskan pada nasabah bank tertentu. Sehingga untuk penelitian selanjutnya disarankan agar dapat memfokuskan penyebaran kuesioner pada nasabah yang ada pada beberapa bank besar di Indonesia (contoh pada bank BCA, bank Mandiri, bank BRI, dan sebagainya) untuk pendalaman penelitian sehingga cakupan penelitiannya bisa lebih dikhususkan lagi.

Selain itu, untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen selain kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh sistem keamanan bank (*cybersecurity*) dan *customer service quality*.

3. Saran bagi pembaca dan nasabah atau pengguna *electronic banking*

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi pembaca dan pengguna *electronic banking* terkait risiko yang dapat muncul

dari penggunaan *electronic banking* terlepas dari kemudahan yang diberikan dengan adanya layanan *electronic banking* tersebut. Dengan mengetahui informasi tersebut maka diharapkan pembaca serta pengguna *electronic banking* dapat lebih berhati-hati dalam menggunakan layanan *electronic banking* dan dapat mengetahui sistem keamanan apa terkait *cybersecurity* yang disediakan oleh bank dan layanan jasa yang telah diberikan oleh bank.

Daftar Pustaka

- Aini, *et al* (2021, 12 November). “ANALISIS MINAT MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING.” <<https://ejournal.stai-br.ac.id/index.php/NAHDATULIQTISHADIYAH/article/view/55/40>> [Diakses pada 17 Oktober 2022]
- Annisya & Hastuti (2012, 26 Desember). “Security System Layanan Internet Banking PT BANK MANDIRI (Persero) Tbk.” <<https://www.semanticscholar.org/paper/Security-System-Layanan-Internet-Banking-PT-BANK-hastuti-Annisya/75632cd2143525cacae8d5b8b1f8faef27dfd0bd>> [Diakses pada tanggal 17 Desember 2022]
- Ayu, Reski (2018, 30 Agustus). “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KALOSI KABUPATEN ENREKANG.” <https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2491-Full_Text.pdf> [Diakses pada 17 Oktober 2022]
- Badan Pusat Statistik Kota Bnadung (2020). “Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (Jiwa), 2018-2020.” <<https://bandungkota.bps.go.id/indicator/12/103/1/penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html>> [Diakses pada
- Binus University (2014). “UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.” <<https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/#:~:text=Uji%20validitas%20adalah%20uji%20yang,atau%20valid%20tidaknya%20suatu%20kuesioner>> [Diakses pada 18 November 2022]

Binus University (2019, 2 Desember). “Analisis Uji Asumsi Klasik.” <<https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsi-klasik/>> [Diakses pada 17 November 2022]

Binus University (2021, 12 Agustus). “MEMAHAMI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA.” <[https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi%20linear%20berganda%20merupakan%20model,dependen%20\(Ghozali%2C%202018\)>](https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi%20linear%20berganda%20merupakan%20model,dependen%20(Ghozali%2C%202018)>)> [Diakses pada 18 November 2022]

Binus University (2021, 12 Agustus). “MEMAHAMI UJI F (UJI SIMULTAN) DALAM REGRESI LINEAR.” <<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-f-uji-simultan-dalam-regresi-linear/#:~:text=Uji%20F%20bertujuan%20untuk%20mencari,bersama-sama%20terhadap%20variabel%20terikat>>> [Diakses pada 17 November 2022]

Cermati (2021, 11 Oktober). “13 Jenis Cyber Crime, Kejahatan Internet yang Merugikan.” <<https://www.cermati.com/artikel/13-jenis-cyber-crime-kejahatan-internet-yang-merugikan>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]

CNBC Indonesia (2022, 29 Juni). “Apa Itu ATM: Fungsi, Jenis Hingga Cara Aman Menggunakannya.” <<https://www.cnbcindonesia.com/mymoney/20220629092505-72-351271/apa-itu-atm-fungsi-jenis-hingga-cara-aman-menggunakannya#:~:text=Jakarta%2C%20CNBC%20Indonesia%20%2D%20ATM%20adalah,untuk%20memudahkan%20transaksi%20setiap%20nasabah>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]

- Databoks (2021, 7 Oktober). “Pengguna Bank Digital di Indonesia Diproyeksi Capai 748 Juta pada 2026.”
 <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/07/pengguna-bank-digital-di-indonesia-diproyeksi-capai-748-juta-pada-2026>>
 [Diakses pada 16 Oktober 2022]
- Dianta, *et al* (2019, 1 Februari). “Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan pada Nasabah Pengguna Internet Banking.”
 <<https://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/intensif/article/view/12125/997>>
 [Diakses pada
- Engkur, E (2019). “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI DKI JAKARTA.”
 <<https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/142>> [Diakses pada 17 Oktober 2022]
- Febriana, N. I. (2016, 5 Oktober). “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG.”
 <<http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>> [Diakses pada 17 Oktober 2022]
- Frost, Jim. “How to Interpret the F-test of Overall Significance in Regression Analysis.” <<https://statisticsbyjim.com/regression/interpret-f-test-overall-significance-regression/>> [Diakses pada tanggal 12 Desember 2022]
- Glints. (2022, 1 Agustus). “Customer Service: Pengertian, Tugas, hingga Prospek Kariernya.” <<https://glints.com/id/lowongan/customer-service-adalah/#.Y7p4K3ZBzrc>> [Diakses pada 8 Januari 2023]

- Hendarsyah, D. (2019). “Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan.”
 <<https://ejournal.stiesyariah bengkalis.ac.id/index.php/iqtishaduna/article/view/2>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]
- Idtesis.com (2019, 11 Januari). “Metode Pengumpulan Data dengan Kuesioner pada Penelitian Kuantitatif.” <<https://idtesis.com/metode-pengumpulan-data-kuesioner-penelitian-kuantitatif/>> [Diakses pada 18 Desember 2022]
- Indah, *et al* (2016, 2 November). “Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa.”
 <<https://ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/80>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]
- Indiawati, *et al* (2015, 1 Juni). “KEPUASAN PENGGUNA E-BANKING OLEH MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA SEBAGAI NASABAH PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK KANTOR CABANG SINGARAJA.”
 <<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/5078>>
 [Diakses pada 17 Oktober 2022]
- Infobanknews.com (2017, 19 Januari). “OJK : Empat Tahun Pengguna E-Banking Meningkat 270%.” <<https://infobanknews.com/empat-tahun-pengguna-e-banking-meningkat-270/>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]
- Kompas.com (2021, 15 Mei). “Apa yang Dimaksud dengan Bank?”
 <<https://money.kompas.com/read/2021/05/17/104322226/apa-yang-dimaksud-dengan-bank>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]
- Kusumasari, L. G. D (2013). “PENGARUH FAKTOR KEPUASAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENDAWA MINI MARKET DI DESA BAJERA TAHUN 2011.”

<<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/391/337>>
[Diakses pada 16 Oktober 2022]

Kwarto & Angsito (2018). “PENGARUH CYBER CRIME TERHADAP CYBER SECURITY COMPLIANCE DI SEKTOR KEUANGAN.”
<<https://journal.ubm.ac.id/index.php/akuntansi-bisnis/article/view/1382/1198>> [Diakses pada 17 Desember 2022]

Lifepal (2019, 3 Juni). “e-Banking: Pengertian, Jenis Layanan, dan Keuntungannya.”
<<https://lifepal.co.id/media/e-banking/>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]

Mu'asiroh, *et al* (2021). “Analisis Penggunaan Mobile Banking pada Generasi Milenial dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).”
<<https://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/ad/article/view/1241/844>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]

Mustofa, *et al* (2015, Maret). “PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK UMUM SYARIAH DI SURAKARTA.”
<<https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/download/32/31>> [Diakses pada 17 Oktober 2022]

Muzhiroh, M (2020). “Sugiyono - BAB III METODA PENELITIAN.”
<<http://repository.stei.ac.id/1537/4/BAB%203.pdf>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]

NordVPN (2022, 29 Agustus). “Apa itu Firewall: Penjelasan Sederhana.”
<<https://nordvpn.com/id/blog/apa-itu-firewall/#:~:text=Pengertian%20Firewall%20adalah%20sebuah%20alat,mencegah%20terjadinya%20serangan%20dari%20luar.>> [Diakses pada 17 Desember 2022]

Peniarsih, P (2020). “SISTEM KEAMANAN DATA DENGAN METODE CRYPTOGRAPHY.”

<<https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/download/585/556#:~:text=Cryptographic%20system%20atau%20cryptosystem%20adalah,satu%20atau%20beberapa%20kunci%20kriptografi.>>

[Diakses pada 17 Desember 2022]

Rahmah, Yuslia Naili (2018). “PENGARUH PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* DAN PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA FASILITAS *INTERNET BANKING* TERHADAP *CYBER CRIME* DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (DIY).”

<http://eprints.uny.ac.id/59263/1/Skripsi_Yuslia%20Naili%20Rahmah_14804241008.pdf> [Diakses pada 17 Oktober 2022]

RumusHitung.com (2013, Juni 9). “Rumus Excel untuk Tabel R (Membuat Tabel Sendiri).”

<<https://rumushitung.com/2013/06/09/rumus-excel-untuk-tabel-r/>> [Diakses pada 18 November 2022]

Setiawan, P.E.P. “BAB III METODE PENELITIAN.”

<<http://repository.unika.ac.id/23039/4/16.D1.0016-PAULUS%20EVANDER%20PRIHATINO%20SETIAWAN%20-%20BAB%20III.pdf>> [Diakses pada 18 November 2022]

Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung. Alfabeta, 2006.

tempo.co (2021, 1 Desember). “Manfaat Layanan e-Banking bagi Nasabah, ini yang Perlu Diperhatikan.”

<<https://bisnis.tempo.co/read/1534756/manfaat-layanan-e-banking-bagi-nasabah-ini-yang-perlu-diperhatikan>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]

- Triani, I (2020). “BAB III METODE PENELITIAN - Repository STEI.”
<<http://repository.stei.ac.id/1088/5/BAB%203.pdf>> [Diakses pada 17
November 2022]
- Universitas Stekom (2022, 13 September). “Peran Penting Authentication Dalam
Menjaga Keamanan Data.” <[http://sistem-komputer-
s1.stekom.ac.id/informasi/baca/Peran-Penting-Authentication-dalam-
Menjaga-Kemaman-
Data/9df729813621c15285af53b00520ca91c49173f7](http://sistem-komputer-s1.stekom.ac.id/informasi/baca/Peran-Penting-Authentication-dalam-Menjaga-Kemaman-Data/9df729813621c15285af53b00520ca91c49173f7)> [Diakses pada 19
Desember 2022]
- Wahyuningsih, *et al* (2018). “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat”.
<[https://www.syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/amwal/article/view/359
6/0](https://www.syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/amwal/article/view/3596/0)> [Diakses pada 17 Oktober 2022]