

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang dijelaskan, didapatkan kesimpulan pada penelitian ini faktor-faktor yang memengaruhi seseorang memutuskan menggunakan *mobile banking*. Diketahui berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*. Kegunaan serta kemanfaatan dari *mobile banking* menjadi aspek penting bagi seseorang sebelum memutuskan menggunakan layanan *mobile banking*. Persepsi kredibilitas sesuai dengan hasil analisis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*. Dengan begitu pengguna menyetujui bahwa aspek keamanan dan pribadi menjadi hal penting dalam penggunaan *mobile banking*. Sementara itu persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitian ini juga menganalisis faktor sosial sebagai mediasi dalam keputusan menggunakan *mobile banking*. Analisis terkait faktor sosial sebagai mediasi dalam keputusan penggunaan *mobile banking* menunjukkan bahwa variabel mediasi tersebut tidak mampu memediasi variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kredibilitas terhadap pengambilan keputusan untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Faktor sosial tidak memengaruhi pertimbangan seseorang untuk menggunakan layanan *mobile banking* dikarenakan keputusan disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan.

V.2 Keterbatasan Penelitian

Selama melakukan penelitian ini, peneliti menemukan keterbatasan pada penelitian sebagai berikut.

- a. Dalam penelitian ini hanya terdapat tiga variabel eksogen dan masih banyak variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Peneliti

- merekomendasikan bagi penelitian yang akan datang agar menggunakan variabel yang lebih bervariasi sehingga data yang dihasilkanpun lebih beragam.
- b. Dalam penelitian ini hanya terbatas kepada pengguna *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia, sementara masih banyak perbankan lain yang menerbitkan layanan *mobile banking*.
 - c. Dalam penelitian ini pengambilan data menggunakan angket online sehingga peneliti tidak mengetahui kefokusannya responden dalam mengisi angket yang diberikan.

V.3 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, terdapat saran yang dapat diberikan kepada pihak yang berkaitan dengan topik penelitian yaitu:

- a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin membahas terkait dengan topik penggunaan *mobile banking* diharapkan dapat menyempurnakan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar penelitian serta menambahkan sampel guna menguatkan penelitian.

- b. Bagi Bank Syariah Indonesia

Bagi Bank Syariah Indonesia dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas *mobile banking*. Terkait dengan kegunaan atau manfaat, Bank Syariah Indonesia dapat memperluas manfaat dari BSI mobile. Mengenai persepsi kemudahan, Bank Syariah Indonesia dapat melakukan strategi sosialisasi tata cara penggunaan *mobile banking* yang tersedia di media resmi milik Bank Syariah Indonesia. Terakhir berkaitan dengan persepsi kredibilitas, Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan keamanan sistem dan data diri serta meminimalisir error yang terjadi pada layanan BSI *mobile*.

- c. Bagi Regulator

Bagi regulator diharapkan dapat membentuk regulasi terkait *digital banking* bagi perbankan syariah di Indonesia sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ada pada ajaran Islam.