

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil pengujian t parsial menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan *m-banking*. Pengguna cenderung lebih tertarik menggunakan layanan *m-banking* jika mereka merasa bahwa keamanan informasi dan transaksi mereka dijamin.
2. Temuan dari pengujian t parsial juga menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pengguna dalam menggunakan layanan *m-banking*. Pengguna lebih condong menggunakan layanan *m-banking* yang memiliki antarmuka yang mudah digunakan dan proses transaksi yang lancar.
3. Hasil pengujian t parsial menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan *m-banking*. Kepercayaan pengguna terhadap bank dan layanan *m-banking* dapat menjadi faktor utama dalam keputusan mereka untuk menggunakan layanan tersebut.
4. Pengujian t parsial menunjukkan bahwa variabel kebermanfaatan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan *m-banking*. Pengguna cenderung lebih tertarik menggunakan layanan *m-banking* jika mereka merasakan manfaat yang nyata dari penggunaannya, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi atau penghematan waktu.
5. Pengujian F simultan menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan, keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah, dan kebermanfaatan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pengguna dalam menggunakan layanan *m-banking*. Hasil ini menegaskan pentingnya bank untuk memperhatikan dan

memprioritaskan aspek-aspek ini dalam upaya mereka untuk meningkatkan minat dan penggunaan layanan *m-banking* mereka.

B. Implikasi Penelitian

1. Pentingnya Keamanan dalam Layanan *M-banking*: Temuan ini menekankan pentingnya bank untuk mengutamakan keamanan dalam pengembangan dan penyediaan layanan *m-banking*. Bank harus terus meningkatkan infrastruktur keamanan mereka dan mengadopsi praktik terbaik dalam melindungi informasi dan transaksi pengguna dari ancaman keamanan cyber yang semakin kompleks.
2. Peran Kemudahan Penggunaan dalam Pengalaman Pengguna: Implikasi dari temuan ini adalah bahwa bank perlu memperhatikan pengalaman pengguna secara menyeluruh dalam pengembangan layanan *m-banking* mereka. Antarmuka yang intuitif, navigasi yang mudah, dan proses transaksi yang lancar harus menjadi fokus utama dalam desain dan pengembangan layanan *m-banking*.
3. Membangun Kepercayaan Nasabah: Implikasi dari temuan ini adalah bahwa bank harus bekerja keras untuk membangun dan memelihara kepercayaan nasabah terhadap bank dan layanan *m-banking* mereka. Komunikasi yang jelas dan transparan tentang kebijakan keamanan dan privasi, serta responsif terhadap kekhawatiran nasabah, dapat membantu memperkuat kepercayaan nasabah dan meningkatkan minat mereka dalam menggunakan layanan *m-banking*.
4. Mengoptimalkan Kemanfaatan Layanan *M-banking*: Implikasi dari temuan ini adalah bahwa bank harus terus memperbaiki dan mengoptimalkan kemanfaatan layanan *m-banking* mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Ini dapat meliputi pengembangan fitur-fitur baru yang relevan, penyederhanaan proses transaksi, atau peningkatan aksesibilitas layanan *m-banking* untuk segmen pengguna yang beragam.
5. Pentingnya Edukasi dan Pelatihan: Temuan ini menyoroti pentingnya edukasi dan pelatihan bagi pengguna dalam menggunakan layanan *m-*

banking dengan bijaksana dan aman. Bank perlu menyediakan sumber daya dan dukungan yang memadai bagi pengguna untuk memahami risiko dan manfaat penggunaan layanan m-banking serta praktik terbaik untuk melindungi diri mereka secara online.

6. Adopsi Teknologi Digital yang Berkelanjutan: Implikasi selanjutnya adalah bahwa bank harus terus berinovasi dan mengadopsi teknologi digital yang baru dan berkembang untuk menjaga relevansi dan daya saing mereka dalam industri perbankan digital yang terus berubah. Ini meliputi penelitian dan pengembangan terus menerus untuk mengidentifikasi tren dan kebutuhan pengguna baru serta berinvestasi dalam teknologi yang memungkinkan pengembangan layanan *m-banking* yang lebih canggih dan inovatif.
7. Berdasarkan temuan ini, bank sebaiknya fokus pada peningkatan keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah, dan kebermanfaatan layanan *m-banking* untuk meningkatkan minat nasabah. Investasi dalam teknologi keamanan, pengembangan antarmuka pengguna yang intuitif, transparansi dalam operasional, dan penyediaan manfaat yang jelas adalah langkah-langkah yang dapat diambil untuk mencapai tujuan ini. Selain itu, bank perlu mempertimbangkan faktor-faktor tambahan yang mungkin berpengaruh terhadap minat nasabah untuk memastikan bahwa semua aspek yang relevan telah diperhatikan dalam upaya meningkatkan adopsi *m-banking*.

Dengan memperhatikan implikasi penelitian ini, bank dapat meningkatkan strategi mereka dalam pengembangan dan penyediaan layanan m-banking yang lebih efektif dan relevan bagi pengguna, sehingga dapat meningkatkan minat dan kepuasan pengguna serta memperkuat posisi mereka dalam pasar perbankan digital

C. Saran

1. Pengembangan Metodologi: Saran pertama adalah untuk mengembangkan atau memperluas metode penelitian yang digunakan. Penelitian ini mungkin dapat diperluas dengan menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif, seperti wawancara mendalam dengan pengguna *m-banking* untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman pengguna dan persepsi mereka terhadap layanan *m-banking*
2. Pengukuran Variabel: Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk mengukur variabel-variabel yang sama dengan pendekatan yang berbeda atau menggunakan instrumen pengukuran yang lebih canggih dan valid untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.
3. Studi Komparatif: Penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan untuk melakukan studi komparatif antara bank syariah dan bank konvensional dalam konteks layanan *m-banking*. Ini dapat memberikan wawasan tambahan tentang perbedaan dan kesamaan antara dua jenis bank dalam hal strategi *m-banking* mereka dan minat pengguna.
4. Penelitian pada Segmentasi Pengguna: Selain itu, peneliti dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang segmentasi pengguna *m-banking*, misalnya berdasarkan demografi, preferensi transaksi, atau tingkat keamanan yang diinginkan. Hal ini dapat membantu bank dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan menyesuaikan layanan *m-banking* mereka dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing segmen pengguna.
5. Penelitian tentang Pengaruh Variabel Lain: Penelitian lanjutan dapat menyelidiki pengaruh variabel lain yang mungkin memengaruhi minat pengguna dalam menggunakan layanan *m-banking*, seperti harga, kualitas layanan, atau faktor-faktor sosial dan budaya.
6. Pengembangan Model Prediktif: Peneliti dapat mengembangkan model prediktif yang lebih kompleks untuk memahami faktor-faktor apa yang paling memengaruhi minat pengguna dalam menggunakan layanan *m-*

banking, dan bagaimana bank dapat merespon secara efektif terhadap temuan tersebut.