

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh layanan mobile banking terhadap kepercayaan melalui persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening pada nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Persepsi Kemudahan Pengguna

Hasil pengujian menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

2. Persepsi Kemudahan Pengguna berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi mobile banking dapat meningkatkan keyakinan dan rasa percaya nasabah terhadap layanan perbankan digital yang digunakan.

3. Layanan *mobile banking* berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan nasabah

Hasil pengujian menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking turut berperan dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap aplikasi BYOND by BSI.

4. Persepsi kemudahan pengguna memediasi pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah

Hasil analisis regresi dan uji mediasi menunjukkan bahwa ketika variabel persepsi kemudahan penggunaan dimasukkan ke dalam model, pengaruh langsung layanan *mobile banking*

terhadap kepercayaan menjadi tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berperan sebagai variabel intervening penuh (*full mediation*) dalam hubungan antara layanan *mobile banking* dan kepercayaan nasabah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam menjembatani pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan *mobile banking* yang berorientasi pada kemudahan penggunaan menjadi faktor strategis dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital, khususnya pada aplikasi BYOND by BSI.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam memediasi pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah. Oleh

karena itu, Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan menyederhanakan tampilan antarmuka aplikasi, meningkatkan kejelasan fitur, serta memastikan stabilitas sistem agar mudah diakses dan dioperasikan oleh seluruh lapisan nasabah. Dengan meningkatnya kemudahan penggunaan, diharapkan kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking BSI juga semakin meningkat.

2. Saran bagi Nasabah Pengguna *Mobile Banking*

Nasabah diharapkan dapat memanfaatkan layanan mobile banking secara optimal dengan memahami fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI. Pemahaman yang baik terhadap penggunaan aplikasi dapat membantu nasabah merasakan manfaat dan kemudahan layanan secara maksimal, sehingga kepercayaan terhadap layanan perbankan digital dapat terus terjaga.

3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepercayaan nasabah, seperti keamanan, kualitas sistem, risiko, atau kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif, seperti Structural Equation Modeling (SEM), atau memperluas objek dan jumlah responden agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.

4. Saran bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam pengembangan kajian akademik di bidang perbankan digital, khususnya terkait pengaruh layanan mobile banking terhadap kepercayaan dengan persepsi kemudahan sebagai variabel intervening. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan pembandingan bagi studi-studi selanjutnya yang mengangkat topik serupa.