

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Simpulan dari penelitian ini yaitu didapatkan dari hasil pengujian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, beberapa poin kesimpulan yang didasarkan pada pernyataan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian mengenai persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap pengguna, motivasi spiritual, dan intensi penggunaan berkelanjutan BSI *mobile* dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - a) Persepsi kegunaan berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan bukti bahwa nasabah BSI *mobile* memiliki kepercayaan tinggi terkait kegunaan yang dirasakan ketika menggunakan *mobile banking* seperti dapat menunjang aktivitas (transaksi rutin *bills & topup*)
  - b) Persepsi kemudahan berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa nasabah BSI *mobile* merasakan kemudahan yang digunakan dari tahapan instalasi sampai bertransaksi dan tidak menyulitkan pengguna
  - c) Sikap pengguna berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa nasabah BSI *mobile* memiliki sikap yang sangat baik dan puas mengenai penggunaan layanan *mobile banking*.
  - d) Motivasi spiritual berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa nasabah BSI memiliki tingkat syariah/akidah yang sangat baik dan meyakini bahwasannya melakukan transaksi perbankan dari layanan *mobile banking* merupakan salah satu bagian dari muamalah.
  - e) Intensi penggunaan berkelanjutan berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa nasabah BSI *mobile* memiliki penggunaan berkelanjutan yang sangat baik untuk menggunakan *mobile banking* dalam setiap bertransaksi.
2. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap pengguna. Hal ini terjadi karena nasabah merasa layanan yang ditawarkan oleh BSI *mobile* serta manfaat

yang dirasakan oleh nasabah, dapat membantu nasabah dalam melakukan pembayaran hanya melalui *mobile banking* sehingga hal ini akan terasa kedalam sikap pengguna.

3. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap pengguna. Hal ini terjadi karena nasabah merasa layanan yang ditawarkan oleh BSI *mobile* sangat mudah dipahami dan digunakan serta tidak menyulitkan pengguna dalam pengoperasian serta instalasi. Dengan demikian persepsi kemudahan akan memberikan dampak kepada sikap pengguna nasabah.
4. Sikap Pengguna berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan berkelanjutan. Hal ini terjadi karena nasabah sudah merasa puas dan percaya bahwasannya ketika menggunakan *mobile banking*, meyakini bahwa menggunakan *mobile banking* lebih praktis karena tidak perlu untuk pergi ke kantor bank. Dengan demikian sikap pengguna akan memberikan dampak terhadap intensi penggunaan berkelanjutan.
5. Motivasi spiritual berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan berkelanjutan. Hal ini terjadi karena nasabah BSI *mobile* mayoritas beragama islam. Dimana dalam islam motivasi spiritual merupakan motivasi yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat spiritual, seperti aktualisasi diri dan agama. Serta nasabah beralasan menggunakan *mobile banking* BSI merupakan salah satu bagian dari muamalah, maka hal ini lah yang berdampak kepada penggunaan berkelanjutan BSI *mobile*.
6. Sikap pengguna mampu memediasi pengaruh persepsi kegunaan terhadap intensi penggunaan berkelanjutan BSI *mobile*. Artinya sikap pengguna mampu memberikan pengaruh yang signifikan antara persepsi kegunaan terhadap intensi penggunaan berkelanjutan BSI *mobile*.
7. Sikap pengguna mampu memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap intensi penggunaan berkelanjutan BSI *mobile*. Artinya sikap pengguna mampu memberikan pengaruh yang signifikan antara persepsi kemudahan terhadap intensi penggunaan berkelanjutan BSI *mobile*.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap pengguna, motivasi spiritual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi penggunaan berkelanjutan nasabah BSI *mobile*.

### 1. Implikasi Teoritis

- a. Implikasi dari hasil penelitian ini jika ditinjau dari segi teoritis bahwasanya penelitian mengenai intensi penggunaan berkelanjutan nasabah BSI *mobile* masih terbatas dan sulit ditemukan. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan Bank Syariah Indonesia mampu menambah ilmu dalam mengembangkan pemahaman mengenai ekonomi islam, khususnya di perbankan syariah. Kemudian, secara praktis penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi bahan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan gambaran terkait pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap pengguna, dan motivasi spiritual terhadap intensi penggunaan berkelanjutan nasabah BSI *mobile*.
- b. Implikasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi para stakeholders lembaga keuangan syariah khususnya BSI dalam rangka meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai perbankan syariah. Kemudian sebagai upaya untuk meningkatkan strategi pengembangan terhadap penggunaan berkelanjutan pada perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi BSI untuk meningkatkan kualitas dan menjadi perbankan yang unggul di Indonesia maupun dunia.

### 2. Implikasi Praktis

- a. Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan gambaran terkait pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap pengguna, dan motivasi spiritual terhadap intensi penggunaan berkelanjutan layanan BSI *mobile*.

- b. Berdasarkan pada hasil penelitian di atas bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan memainkan peran penting terhadap sikap pengguna yang dimana ketika sikap pengguna berpengaruh positif dan signifikan akan berdampak atau terciptanya intensi penggunaan berkelanjutan. Oleh karena itu, BSI perlu melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan intensi penggunaan berkelanjutan terhadap layanan *mobile banking*, yaitu sebagai berikut:
- Meningkatkan kesadaran nasabah dengan melakukan sosialisasi terkait bahwasannya transaksi di dalam *mobile banking* merupakan salah satu bagian dari muamalah, sehingga hal tersebut mampu mendorong dan meningkatkan nasabah dalam intensi penggunaan berkelanjutan.
  - Meningkatkan kepercayaan nasabah dengan memenuhi semua kebutuhan nasabah dalam pelayanan dan menjamin data maupun transaksi nasabah ketika menggunakan layanan *mobile banking*.
  - Pemerintah termasuk pemangku kepentingan seperti KNEKS, MES, dan pihak-pihak yang bergerak di sektor industri perbankan syariah perlu menerbitkan modul atau artikel terkait perbankan syariah secara *up to date*.

### 5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, rekomendasi yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi Bank Syariah Indonesia untuk terus memberikan kepercayaan dan kenyamanan mengenai penggunaan *mobile banking* seperti selalu memperhatikan ke rahasiaan data pengguna sehingga tidak ada data nasabah yang bocor ke situs *dark web* hingga data nasabah yang dijual.
2. Untuk pihak BSI dapat memberikan bentuk pertanggung jawaban kepada nasabah yang terkena kasus kebocoran data dan memberikan layanan kepada seluruh nasabah BSI *mobile* atas terjadinya gangguan layanan selama 4 hari.
3. Penting bagi BSI untuk dapat mengevaluasi kembali sistem keamanan agar dapat memberikan rasa kepercayaan kepada nasabah sehingga dapat

terciptanya ekosistem nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI mobile secara terus menerus.

4. Terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah BSI *mobile* di Provinsi Jawa Barat dan hanya mengambil sampel 210 nasabah, oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya sebaiknya mengambil studi kasus yang lebih luas dan sampel yang lebih besar.
5. Pada penelitian ini terdapat keterbatasan yaitu jumlah responden rata-rata diisi oleh responden pelajar/mahasiswa. Oleh sebab itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan responden guna mendapatkan hasil yang lebih baik dan meratanya persentase penyebaran responden.
6. Untuk para penelitian selanjutnya bisa untuk menambahkan variabel persepsi resiko, tingkat keamanan, kepercayaan atau kualitas layanan terhadap intensi penggunaan berkelanjutan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI).