

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengguna layanan *mobile banking* syariah di Indonesia memiliki tingkat persepsi kemudahan dan persepsi manfaat yang tinggi, sedangkan tingkat persepsi risiko dikategorikan sedang. Adapun penjelasan deskriptif dari masing-masing variabel sebagai berikut:
 - a. Pertama, pengguna layanan *mobile banking* syariah merasa bahwa interaksi dengan sistem layanan *mobile banking* syariah mudah dan jelas dipahami.
 - b. Kedua, penggunaan layanan *mobile banking* syariah dapat membuat transaksi keuangan lebih cepat dan efektif.
 - c. Ketiga, pengguna layanan *mobile banking* syariah memiliki pemahaman yang baik terhadap langkah-langkah untuk melindungi keamanan akun layanan *mobile banking* syariah.
2. Tingkat persepsi kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap intensi menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah. Hal ini mengacu pada keyakinan individu bahwa menggunakan sistem tersebut tidak memerlukan usaha yang signifikan. Sehingga, semakin pengguna merasa bahwa penggunaan layanan *mobile banking* syariah mudah, semakin besar kemungkinan mereka akan memilih untuk menggunakan kembali layanan tersebut di masa depan.
3. Tingkat persepsi manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap intensi menggunakan ulang layanan perbankan syariah. Hal ini mengacu pada keyakinan individu bahwa memanfaatkan suatu sistem atau aplikasi tertentu akan meningkatkan efektivitasnya dalam bekerja. Sehingga, semakin pengguna merasakan manfaat yang diperoleh dari penggunaan layanan *mobile banking* syariah, semakin besar kemungkinan mereka akan memilih untuk terus menggunakan kembali layanan tersebut di masa depan.

4. Tingkat persepsi risiko berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap intensi menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah. Hal ini mengacu pada pemahaman pengguna bahwa penggunaan aplikasi layanan *mobile banking* syariah mungkin membawa risiko keamanan, privasi, atau keuangan bagi pengguna. Sehingga, semakin pengguna merasa bahwa penggunaan layanan *mobile banking* syariah membawa risiko, semakin kecil kemungkinan mereka akan memilih untuk terus menggunakan kembali layanan tersebut di masa depan.

5.2 Implikasi

Implikasi pada penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu implikasi teoritis dan implikasi praktis. Secara teoritis, temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat memiliki pengaruh positif terhadap intensi menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah dapat diperkuat oleh TAM. Dalam TAM, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat merupakan faktor-faktor yang mendasari niat pengguna untuk mengadopsi teknologi. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyedia layanan dapat memperluas basis pengguna dengan meningkatkan kemudahan akses dan menyoroti manfaat yang diperoleh oleh pengguna. Dengan demikian, layanan *mobile banking* syariah memiliki potensi untuk meningkatkan adopsi dan penetrasi di pasar.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa persepsi risiko dapat menjadi faktor tambahan yang mempengaruhi adopsi teknologi, seiring dengan faktor-faktor positif lainnya seperti persepsi kemudahan dan persepsi manfaat. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen risiko menjadi penting dalam pengembangan layanan *mobile banking* syariah. Penyedia layanan perlu memastikan bahwa keamanan dan privasi pengguna dijaga dengan baik untuk mengurangi ketakutan dan kekhawatiran pengguna terhadap risiko yang terkait dengan penggunaan layanan *mobile banking* syariah.

Adapun implikasi secara praktis dalam penelitian ini yaitu, penyedia layanan perlu terus melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna, serta memperbaiki dan menyempurnakan layanan mereka sesuai dengan umpan balik dan kebutuhan pengguna. Dengan mempertahankan responsif terhadap perubahan dalam persepsi

pengguna dan kebutuhan pasar, layanan perbankan syariah syariah dapat terus berkembang dan mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pengguna.

5.3 Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang diberikan penulis berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam konteks nasabah/pengguna layanan *mobile banking* syariah, mereka diharapkan untuk:
 - a. Mengenal manfaat yang diberikan oleh layanan *mobile banking* syariah. Manfaat tersebut termasuk kemudahan akses ke layanan perbankan, efisiensi dalam melakukan transaksi, dan kemampuan untuk mengelola keuangan secara lebih efektif. Dengan memahami manfaat ini, pengguna akan lebih termotivasi untuk menggunakan kembali layanan *mobile banking* syariah.
 - b. Memperhatikan aspek keamanan dan privasi, dengan memastikan untuk menggunakan kata sandi yang kuat dan tidak membagikan informasi *login* kepada orang lain. Selain itu, memastikan jika perangkat yang digunakan aman dan terlindungi dari ancaman keamanan seperti *malware*.
 - c. Memilih penyedia layanan perbankan syariah yang terpercaya dan memiliki reputasi yang baik dalam menjaga keamanan dan privasi pengguna. Dengan melakukan penelitian tentang reputasi penyedia layanan, membaca ulasan dari pengguna lain, dan memeriksa apakah penyedia layanan telah mendapatkan sertifikasi keamanan yang relevan.
 - d. Memberikan umpan balik ketika mengalami masalah atau memiliki masukan tentang pengalaman menggunakan layanan *mobile banking* syariah, jangan ragu untuk memberikan umpan balik kepada penyedia layanan. Umpan balik dari pengguna dapat membantu penyedia layanan untuk meningkatkan layanan mereka dan mengatasi masalah yang mungkin timbul.

2. Dalam konteks penyedia layanan *mobile banking* syariah, mereka diharapkan untuk:
 - a. Memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang kebijakan penggunaan, biaya-biaya yang terkait, dan syarat-syarat yang berlaku. Hal ini akan membantu meningkatkan kepercayaan pengguna dan mengurangi ketidakpastian yang mungkin mempengaruhi intensi menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah.
 - b. Mengembangkan dan menyediakan fitur-fitur inovatif yang relevan dengan kebutuhan pengguna layanan *mobile banking* syariah. Misalnya, integrasikan fitur-fitur yang mendukung kegiatan keuangan syariah seperti zakat, infaq, dan wakaf, serta fitur-fitur investasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
 - c. Adaptasi dengan perubahan perilaku pengguna. Misalnya, dengan memastikan bahwa aplikasi layanan *mobile banking* syariah kompatibel dengan berbagai perangkat dan sistem operasi, serta memiliki antarmuka pengguna yang sesuai dengan tren desain terkini.
 - d. Menjalin kemitraan dengan lembaga-lembaga keuangan syariah lainnya, termasuk lembaga keuangan mikro syariah dan lembaga keuangan non-bank lainnya. Kolaborasi ini dapat membantu memperluas jangkauan layanan dan memberikan nilai tambah bagi pengguna, serta memperkuat integrasi antara layanan *mobile banking* syariah dan ekosistem keuangan syariah secara keseluruhan.
 - e. Investasi dalam keamanan teknologi dengan menyumberdayakan tim keamanan teknologi yang terampil dan berpengalaman untuk terus memantau dan mengidentifikasi potensi ancaman keamanan yang dapat mempengaruhi layanan *mobile banking* syariah. Investasikan dalam teknologi keamanan terbaru, seperti deteksi ancaman berbasis kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) dan solusi enkripsi data yang kuat untuk melindungi informasi pengguna.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Keterbatasan keterwakilan populasi, penelitian ini menggunakan responden secara nasional sehingga memiliki keterbatasan akses ke populasi yang lebih luas dapat menghambat kemampuan peneliti untuk mendapatkan sampel yang representatif secara nasional.
2. Keterbatasan sampel, responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengguna layanan *mobile banking* syariah yang berdomisili di Pulau Jawa.
3. Keterbatasan variabel yang digunakan, penelitian ini hanya menggunakan model penelitian yang sederhana dan hanya mengukur pengaruh internal (persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko) pengguna. Sehingga penelitian terbatas hanya berdasarkan preferensi individu terhadap penggunaan layanan *mobile banking* syariah

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rekomendasi yang dapat penulis berikan untuk peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Menggunakan cakupan populasi yang lebih kecil. Misalnya, meneliti populasi yang berada di salah satu provinsi atau kota di Indonesia.
2. Memastikan seluruh sampel pada penelitian dapat mewakili populasi yang digunakan. Seperti memastikan bahwa jumlah sampel dalam penelitian memiliki persentase yang proporsional dari setiap pulau di Indonesia. Sehingga sampel dapat mewakili populasi penelitian dan menghasilkan temuan yang lebih akurat dan relevan.
3. Menghilangkan kriteria responden mahasiswa dan ibu rumah tangga karena tidak memiliki pengaruh terhadap pendapatan
4. Menambahkan variabel lain yang menjadi pengaruh terhadap perilaku pengguna untuk menggunakan kembali layanan *mobile banking* syariah. Dengan menambah variabel yang berhubungan dengan pengaruh eksternal seperti pengaruh lingkungan sosial dan variabel pemasaran. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variasi variabel mediasi atau moderator seperti memperhatikan faktor kepercayaan, kualitas pelayanan, maupun kepuasan pengguna.
5. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat memodifikasi jenis desain penelitian menjadi deskriptif komparatif, yaitu dengan membandingkan *reuse intention*

penggunaan layanan *mobile banking* syariah dan konvensional dalam suatu bank, seperti mengkomparasikan *reuse intention* layanan *mobile banking* BCA syariah (BCA Syariah Mobile) dan layanan *mobile banking* BCA (My BCA). Sehingga dapat menghasilkan temuan penelitian yang lebih relevan.