

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BNI Mobile Banking sehingga tinggi rendahnya keputusan mahasiswa untuk menggunakan BNI Mobile tidak ditentukan ada tidaknya kemudahan dalam aplikasi tersebut.
2. Kelengkapan fitur berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan BNI Mobile Banking sehingga semakin lengkap fitur yang disajikan dalam aplikasi maka tingkat keputusan penggunaan BNI Mobile Banking juga akan semakin tinggi.
3. Efisiensi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan BNI Mobile Banking sehingga semakin efisien aplikasi maka tingkat keputusan penggunaan BNI Mobile Banking juga akan semakin tinggi.
4. Kemudahan, kelengkapan fitur dan efisiensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BNI Mobile Banking sehingga semakin baik mudah, semakin lengkap fiturnya dan semakin efisien maka keputusan penggunaan BNI Mobile Banking akan semakin meingkat.

5.2 Keterbatasan

Dalam penelitian yang telah dilakukan meskipun sudah mengikuti prosedur dan tata cara penelitian tetapi masih adanya keterbatasan penelitian diantaranya meliputi :

1. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan *googleform* sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama (lebih dari 1 minggu) dibandingkan dengan menyebarkan langsung kepada responden penelitian.
2. Pengisian *googleform* ternyata banyak responden yang mengisi identitas responden tidak lengkap sehingga peneliti harus kembali ke lapangan untuk memenuhi kebutuhan data dari 100 responden yang ditetapkan sebelumnya sehingga memakan waktu lebih lama.

5.3 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut.

5.3.1 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan BNI Mobile Banking, maka implikasi praktisnya yaitu perbankan perlu mengarahkan perhatian pada aspek-aspek lain yang lebih berpengaruh seperti kelengkapan fitur, keamanan, efisiensi, atau pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan memahami lebih dalam preferensi pengguna (mahasiswa) dan menyesuaikan strategi produk dan pemasaran, BNI dapat lebih efektif dalam meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan BNI Mobile Banking.

Adanya pengaruh signifikan dari faktor kelengkapan fitur dan efisiensi terhadap keputusan penggunaan layanan BNI Mobile Banking, maka dapat diarahkan pada strategi pengembangan produk, pemasaran, dan layanan pelanggan ini. BNI dapat menjalankan kampanye pemasaran yang menekankan keunggulan kelengkapan fitur dan efisiensi BNI Mobile Banking. Misalnya, iklan yang menonjolkan fitur-fitur yang spesifik untuk mahasiswa atau testimonial dari pengguna yang puas dengan efisiensi layanan. Hal ini akan membantu meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa, serta memperkuat posisi BNI Mobile Banking sebagai aplikasi yang andal dan serbaguna di segmen ini.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian terdapat implikasi teoritis dimana mahasiswa yang menggunakan layanan BNI Mobile Banking dipengaruhi oleh faktor kelengkapan fitur dan efisiensi sedangkan faktor kemudahan tidak berpengaruh. Implikasi teoritisnya adalah bahwa aplikasi yang tidak memiliki fitur yang lengkap maka mahasiswa akan mengalami kesulitan dalam meningkatkan penggunaan, karena mahasiswa tidak akan merasa bahwa aplikasi tersebut memfasilitasi transaksi dengan mudah, aman, dan cepat. Begitu pula pada efisiensi bahwa aplikasi yang sering mengalami timeout atau loading lama serta eror pada saat login atau sedang melakukan proses transaksi akan mengalami kesulitan dalam meningkatkan penggunaan, karena mahasiswa tidak akan merasa bahwa aplikasi tersebut memfasilitasi transaksi dengan mudah, aman, dan cepat.