

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisikan tentang penutup dari penelitian yang telah dilakukan. Penutupan meliputi penarikan kesimpulan atas hasil penelitian serta saran.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang analisis faktor penerimaan *mobile banking* dalam perspektif *security and privacy*, *risk*, *trust*, dan *usability* pada nasabah Bank BNI Surabaya dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini faktor *Security and Privacy*, *Perceived Trust*, dan *Mobile Banking Usability* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan aplikasi *mobile banking* BNI. Sedangkan faktor *Perceived Risk* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan *mobile banking* BNI, namun dapat mempengaruhi faktor *Perceived Trust* nasabah BNI.
2. Peningkatan terhadap penerimaan *mobile banking* BNI kedepannya bagi nasabah dapat berfokus pada faktor *Security and Privacy*, *Perceived Trust*, dan *Mobile Banking Usability* yang telah terbukti signifikan pada penelitian ini. Sedangkan pada peningkatan faktor *Perceived Trust* dapat melalui peningkatan terhadap faktor *Perceived Risk*.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan beberapa saran yang dapat diajukan untuk pihak manajemen Bank BNI dan penelitian selanjutnya antara lain:

A. Pihak Manajemen BNI *Mobile Banking*:

1. Manajemen dapat berfokus dalam meningkatkan penerimaan sesuai dengan variabel *Security and Privacy*, *Perceived Trust*, dan *Mobile Banking Usability*. Peningkatan pada variabel *Security and Privacy* dengan meningkatkan rasa keamanan terhadap penggunaan *mobile banking* pada nasabah BNI seperti tidak adanya permintaan informasi pribadi diluar aplikasi dan rasa aman ketika proses penggunaan aplikasi. Peningkatan pada variabel *Perceived Trust* dapat dilakukan dengan nasabah percaya secara penuh bahwa sistem yang berjalan adalah aman dan dapat dipercaya. Peningkatan pada variabel *Mobile Banking Usability* dengan peningkatan kemudahan nasabah dalam mengoperasikan *mobile banking* BNI.
2. Peningkatan variabel *Perceived Trust* dapat ditingkatkan dengan mempertimbangkan variabel *Perceived Risk*. Nasabah yang merasakan resiko semakin tinggi maka semakin susah bagi nasabah untuk mempercayai *mobile banking* BNI. Rendahnya resiko yang dirasakan juga mendukung nasabah semakin mudah mempercayai *mobile banking* BNI.
3. Jenis kelamin dari pengguna tidak memiliki pengaruh signifikan dalam perspektif penerimaan teknologi *mobile banking* BNI. Sehingga jenis kelamin tidak menentukan tingkat signifikan seseorang dalam mengimplementasikan *mobile banking* BNI.

B. Peneliti Selanjutnya:

1. Model yang digunakan merupakan adaptasi dari model pada penelitian di Sri Lanka. Penelitian selanjutnya dapat berfokus pada spektrum lebih luas dengan latar Indonesia karena diperlukan pandangan yang lebih menyeluruh terkait

penerimaan *mobile banking* BNI terutama mempertimbangkan perspektif tambahan selain penggunaan.

2. Penelitian selanjutnya dapat menghiraukan jenis kelamin dikarenakan tidak memiliki pengaruh signifikan atau membandingkan pengaruh jenis kelamin terhadap penerimaan yang ada terhadap aplikasi *mobile banking* BNI. Serta dapat memperlebar spektrum umur responden dalam proses penerimaan *mobile banking* BNI.
3. Penelitian lain dapat mempelajari lebih lanjut terkait penyebab tidak signifikannya relasi antar variabel.