

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil skripsi tentang Evaluasi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* dengan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus: BNI *Mobile Banking*), dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Variabel *Trust* (kepercayaan) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna), ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh pengguna terhadap sebuah sistem, maka semakin besar pengguna akan merasa puas dengan pengalaman penggunaannya. Hal itu membuktikan bahwa pengguna merasa percaya dengan BNI *Mobile banking* sebagai aplikasi yang dapat membantu keuangan pada masa sekarang dan masa depan dengan mengembangkan fitur-fitur yang mengikuti tren teknologi kedepannya untuk memenuhi kebutuhan. Selanjutnya Variabel *Task Characteristic* (karakteristik tugas) berpengaruh signifikan terhadap *Trust* (kepercayaan), yang berarti jika tugas yang dihadapi oleh pengguna dirasa jelas dan mudah untuk dilakukan, maka akan cenderung meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Hal ini membuktikan bahwa pengguna merasa dipermudah untuk melakukan segala aktivitas terkait pengelolaan keuangan dengan aplikasi BNI *Mobile Banking*. Terakhir adalah Variabel *Structural Assurance* (jaminan struktural) berpengaruh signifikan terhadap *Trust*. Hal ini menunjukkan bahwa adanya jaminan struktural, seperti keamanan sistem, kebijakan privasi, dan dukungan teknis yang dapat diandalkan akan memainkan peran penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan pengguna. Pengguna akan lebih cenderung percaya kepada sistem yang memberikan jaminan bahwa pengguna dilindungi dari resiko dan datanya disimpan dengan aman. Sehingga secara keseluruhan, pada penelitian ini menekankan pentingnya *Trust* (kepercayaan) sebagai variabel kunci yang memediasi hubungan antara *Task Characteristic* (karakteristik tugas), dan *Structural*

Assurance (jaminan struktural) dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Maka untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, suatu perusahaan harus fokus pada peningkatan kepercayaan pengguna melalui *Task Characteristic* dan *Structural Assurance* yang kuat. Hal ini dapat membantu menciptakan pengalaman pengguna yang lebih positif dan memuaskan.

2. Berdasarkan hasil penelitian juga menunjukkan beberapa variabel yang memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap *Trust* (kepercayaan), yaitu: Variabel *System Quality* (kualitas sistem) terhadap *Trust*. Hal ini membuktikan bahwa kualitas teknis atau fungsional dari sistem, seperti keandalan, kecepatan atau kemudahan penggunaan tidak cukup kuat untuk membangun kepercayaan pengguna. Variabel *Information Quality* (kualitas informasi) terhadap *Trust*. Artinya, meskipun informasi yang disediakan oleh sistem mungkin akurat, relevan, dan *up-to-date* masih belum cukup untuk mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem tersebut. Variabel *Service Quality* (kualitas layanan) terhadap *Trust*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan yang diberikan baik atau cepat, akan tetapi hal tersebut belum cukup untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Sehingga secara keseluruhan, meskipun penelitian ini menunjukkan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* memiliki dampak yang signifikan dalam membangun sebuah kepercayaan pengguna terhadap sistem.

5.2 Saran

Saran dari penulis adalah

1. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model adopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Ahmed Geebren, Abdul Jabbar dan Ming Luo yang menggunakan negara Libya sebagai sampel. Penelitian selanjutnya dapat mungkin dapat menggunakan topik yang sama dengan objek yang berbeda, atau topik yang sama namun dengan model yang berbeda, atau dengan menambahkan variabel-variabel lain untuk memungkinkan mendapat hasil yang berbeda dengan penelitian.
2. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel dari segi respondennya untuk seluruh Indonesia.

3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pengguna, khususnya kepada pihak yang terkait.
4. Pada bagian crosstab, penelitian selanjutnya dapat menggunakan rentang usia yang berbeda, seperti diatas 17-25 tahun. Pendekatan ini akan membuka peluang untuk memahami variabel penelitian secara lebih mendalam pada kelompok usia yang lebih bervariasi. Dengan menganalisis rentang usia lainnya, peneliti dapat menemukan pola-pola baru yang mungkin tidak terlihat pada kelompok usia tertentu, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih menyeluruh dan relevan.