

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden pengguna aplikasi *mobile banking* BNI di Bank BNI KC Salatiga, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI. Korelasi hubungan antara *perceived usefulness* dengan *actual system use* berada pada kategori Sedang. Selain itu, berdasarkan hasil kategorisasi, variabel *perceived usefulness* berada di kategori Sangat Baik. Namun aplikasi *mobile banking* BNI dinilai sering mengalami eror dan pemeliharaan sistem tanpa adanya pemberitahuan yang menyebabkan pengguna tidak dapat melakukan transaksi.
2. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh terhadap variabel *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI. Korelasi hubungan antara variabel *perceived ease of use* dengan variabel *actual system use* berada pada kategori Kuat. Selain itu, berdasarkan hasil kategorisasi, variabel *perceived ease of use* berada di kategori Sangat Mudah. Namun, beberapa responden menyatakan bahwa mereka membutuhkan waktu untuk dapat mengoperasikan aplikasi *mobile banking* BNI. Artinya, aplikasi *mobile banking* BNI masih belum mudah untuk digunakan.

3. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan berpengaruh terhadap variabel *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI. Korelasi hubungan antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berada pada kategori Kuat. Artinya, semakin baik kegunaan dan kemudahan penggunaan yang diberikan oleh aplikasi *mobile banking* BNI, maka hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran untuk meningkatkan *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI kedepannya. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan rekapitulasi jawaban yang diberikan oleh responden terkait *perceived usefulness*, terdapat indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata sehingga perlu untuk ditingkatkan. Indikator tersebut berkaitan dengan bagaimana aplikasi *mobile banking* BNI dalam membantu pengguna untuk melakukan transaksi keuangan. Diharapkan, perusahaan dapat memperbaiki atau melakukan peninjauan ulang terhadap kendala yang sering dialami oleh nasabah dengan secara rutin melakukan *update* atau pembaruan terhadap aplikasi *mobile banking*. Selain itu, *maintenance* atau pemeliharaan sistem diharapkan untuk dilakukan di luar jam aktif pengguna, misalnya pada waktu dini hari agar tidak menghalangi pengguna untuk bertransaksi.
2. Berdasarkan rekapitulasi jawaban yang diberikan oleh responden terkait *perceived ease of use*, terdapat indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata

sehingga perlu untuk ditingkatkan. Indikator tersebut berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk memahami aplikasi *mobile banking* BNI. Perusahaan diharapkan dapat melakukan perubahan *design* pada tampilan aplikasinya agar lebih *user-friendly*, selain itu perusahaan dapat membuat sebuah tutorial sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami dan mengoperasikan aplikasi *mobile banking* BNI.

3. Variabel penelitian ini dapat digunakan kembali pada penelitian selanjutnya, namun diuji pada objek penelitian yang berbeda. Selain itu, dapat dilakukan modifikasi pada variabel yang digunakan karena variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memberikan pengaruh sebesar 46,3% terhadap *actual system use*. Maka variabel independen lain diperkirakan dapat mempengaruhi *actual system use*.