

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam berdasarkan pembahasan dan analisis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H1 yang menyatakan bahwa Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah layanan *mobile banking* yang ditunjukkan dengan hasil t-hitung sebesar $2,181 > 1,656694$ t-tabel dengan nilai signifikan $0,031 < 0,05$. Maka dari itu Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan bagi para nasabah Bank Rakyat Indonesia karena nasabah merasakan fitur *mobile banking* dapat mudah dimengerti dan dipahami serta dengan adanya M-Banking lebih membuat nasabah yang merupakan mahasiswa Universitas Bhayangkara lebih efisien dalam bertransaksi, selain fiturnya kemudahan jaringan operator juga terkait dengan cepat lambatnya proses transaksi *mobile banking* yang mahasiswa rasakan.
2. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H2 yang menyatakan bahwa Keamanan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah layanan *mobile banking* yang mana ditunjukkan dengan hasil t-hitung sebesar $14,483 > 1,656694$ t-tabel dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dari itu Keamanan Sistem sangatlah penting dalam layanan perbankan. Keamanan Sistem merupakan hal untuk menentukan para nasabah merasa aman atau tidaknya ketika menggunakan layanan perbankan dalam melakukan transaksi *mobile banking*.
3. Dari hasil uji f H3 yang menyatakan bahwa Kemudahan dan Keamanan Sistem secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah layanan *mobile banking*, yang mana uji f menunjukkan f-hitung $119,768 > 3,07$ f-tabel dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukan Kemudahan merupakan faktor yang sangat penting maka dari itu, *layanan mobile banking* tidak boleh menyepelekan kecepatan dalam transaksi yang

dapat membuat nasabah terhambat. Dan juga layanan *mobile banking* harus merahasiakan data-data nasabah agar terciptanya rasa aman bagi nasabah dalam Keamanan Sistem layanan *mobile banking* BRI sehingga Kepuasan Nasabah pun dapat meningkat, terutama bagi mahasiswa Universitas Bhayangkara yang merupakan nasabah BRI.

5.2 Impikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan implikasi manajerial yang bermanfaat untuk layanan sistem *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia di Kota Bekasi dalam menciptakan transaksi yang berkaitan dengan Kemudahan, Keamanan Sistem, dan Kepuasan Nasabah dimasa depan yakni sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan/Bank
 - a. Untuk Kemudahan dalam hasil kuesioner pada pernyataan nomor 6 merupakan skor yang terendah. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan bagi para nasabah BRI khususnya mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya karena nasabah merasakan fitur *mobile banking* dapat membuat proses transaksi menjadi lebih efisien namun ketergantungan dengan jaringan operator. Menurut saran penulis, seharusnya perusahaan/ Bank Rakyat Indonesia dapat bekerja sama dengan jaringan operator yang stabil. Karena jaringan operator yang tersedia berpengaruh terhadap kecepatan dalam bertransaksi di *mobile banking*. Karena dengan jaringan yang stabil diharapkan nasabah lebih mudah dalam bertransaksi.
 - b. Untuk Keamanan Sistem dalam hasil kuesioner pada pernyataan nomor 7 merupakan skor terendah. Keamanan Sistem sangatlah penting dalam layanan perbankan. Karena Keamanan Sistem adalah hal yang menentukan para nasabah merasa aman atau tidaknya ketika menggunakan layanan perbankan. Menurut saran penulis, seharusnya pihak perusahaan/ BRI lebih meningkatkan keamanan sistem Layanan *mobile banking*nya. Karena, apabila keamanan sistemnya meragukan

nasabah tentunya akan menambah tingkat kewaspadaan nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* BRI. Sehingga nasabah merasa ragu untuk menggunakannya.

- c. Untuk Kepuasan Nasabah dalam hasil kuesioner pada pernyataan nomor 8 merupakan skor terendah. Hal ini merupakan faktor yang sangat penting karena kepuasan nasabah yang dapat mengukur seberapa besar nilai perkembangan layanan *mobile banking* yang nasabah rasakan untuk jasa perbankan. Menurut saran penulis, seharusnya pihak perusahaan/ BRI lebih mengevaluasi layanan *mobile banking*nya apakah telah memenuhi keinginan dan kebutuhan yang nasabah inginkan. Penyedia layanan *mobile banking* tidak boleh menyepelekan kecepatan dalam transaksi yang dapat membuat nasabah terhambat. Dan juga layanan *mobile banking* harus merahasiakan data-data nasabah agar terciptanya rasa aman bagi nasabah dalam Keamanan Sistem layanan *mobile banking* BRI sehingga Kepuasan Nasabah pun dapat meningkat, terutama bagi mahasiswa Universitas Bhayangkara yang merupakan nasabah BRI.

2. Bagi Nasabah

- a. Menurut saran penulis bagi Nasabah BRI khususnya mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, seharusnya memilih/ menggunakan provider yang terbaik dengan jaringan operatornya yang stabil agar ketika nasabah ingin bertransaksi dengan *mobile banking* tidak terkendala jaringan. Karena bagi para nasabah merasakan fitur *mobile banking* dapat membuat proses transaksi menjadi lebih efisien namun ketergantungan dengan jaringan operator.
- b. Menurut saran penulis, seharusnya nasabah sebaiknya memilih layanan *mobile banking* yang tingkat keamanan sistemnya paling aman yang dapat disesuaikan dengan perbankan penyedia *mobile banking*. Karena Keamanan Sistem sangatlah penting dalam layanan perbankan dalam menjaga data kerahasiaan privasi nasabah.
- c. Menurut saran penulis, seharusnya sebelum nasabah berekspektasi lebih dalam layanan *mobile banking* nasabah sebaiknya survey terlebih dahulu terhadap layanan M-Banking yang terkait.