

## BAB V

### KESIMPULAN, SARAN, KETERBATASAN, DAN IMPLIKASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh positif terhadap Sikap (A) pengguna *M-Banking*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustina dan Arief (2015) yang menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap internet banking.
2. *Persepsi manfaat (PU)* berpengaruh terhadap *Sikap (A) pengguna M-Banking*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustina dan Arief (2015) yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan internet banking.
3. *Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU)* berpengaruh terhadap persepsi manfaat (PU) *M-Banking*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamid dkk (2016) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat.
4. *Persepsi manfaat (PU)* berpengaruh terhadap *minat menggunakan (ITU) M-Banking*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Husni dan Fairol (2016) dan Utami dan Kusumawati (2017) yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya.
5. *Norma Subyektif (SN)* berpengaruh terhadap *persepsi manfaat (PU) M-Banking*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh dan Davis (2000) yang mengidentifikasi norma subjektif sebagai pengaruh penting terhadap manfaat kegunaan.
6. *Norma Subyektif (SN)* berpengaruh terhadap *minat menggunakan (ITU) M-Banking*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh

Rahmatika dan Fajar (2019) yang menunjukkan bahwa norma subjektif mempengaruhi minat penggunaan e-money. Artinya semakin tinggi norma subjektif maka akan meningkatkan minat menggunakan m-banking.

7. *Sikap (A)* berpengaruh terhadap *minat menggunakan (ITU) M-Banking*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Bajaj dan Nidumolo, 1998) yang menyatakan bahwa sikap menjadi mediator yang positif antara kepercayaan (kegunaan dan kemudahan penggunaan) dan perilaku minat.
8. Teori TAM dan Teori TBP terbukti dapat menjelaskan faktor – faktor yang mempengaruhi sikap, persepsi manfaat dan minat menggunakan.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Meskipun penelitian ini memberi sumbangan terhadap hasil-hasil yang telah dicapai dalam penelitian terdahulu, akan tetapi masih ada beberapa keterbatasan yang seharusnya menjadi perhatian oleh para peneliti mendatang. Keterbatasan pada penelitian ini adalah obyek yang diteliti hanya terbatas pada Bank Mandiri serta wilayah penelitian hanya di kota Yogyakarta. Keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti menjadi satu penyebab terbatasnya lingkup obyek penelitian yang diambil dalam penelitian ini. Akibatnya hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi, belum tentu hasil yg sama akan diperoleh di objek yg lain.

## **5.3 Saran**

### **5.3.1 Implikasi Teoritis**

Pada penelitian dengan topik serupa dimasa mendatang dapat ditambahkan variabel lain yang mempengaruhi penggunaan M-Banking atau menambahkan variabel moderating misalnya variabel persepsi resiko, *trust*. (Agustina dan Arief (2015))

### **5.3.2 Implikasi Praktis**

Dilihat dari nilai statistik deskriptifnya mean untuk variabel PU sebesar 4.2234 artinya masuk dalam kategori tinggi atau setuju, sedangkan untuk PEOU nilai mean sebesar 3.8768, untuk variabel SN nilai mean sebesar 3.4118 dan untuk variabel S 3.4130 dan variabel ITU sebesar 3.4493 yang artinya masuk kategori sedang.

Jadi sebaiknya dapat mempertahankan Persepsi kemudahan penggunaan, meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU), norma subjektif karena berdasarkan pada hasil penelitian ini terbukti signifikan berpengaruh terhadap penggunaan M-Banking. Bank Mandiri khususnya pada program M-Banking dapat terus meningkatkan kualitas aplikasi dari M-Banking dengan cara memberikan fitur – fitur yang dibutuhkan secara lengkap dan mempermudah dalam proses pengaplikasian M-Banking Mandiri sehingga nasabah Bank Mandiri mendapatkan manfaat kemudahan dalam bertransaksi menggunakan M-Banking.