

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berikut kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis pada bab sebelumnya:

1. Variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *behavioural intention to use mobile banking*. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Tobbin *et al.* (2012), Y-Nugroho (2016), M. Koksas (2016), Phonthanukitithaworn *et al.* (2016), Saji *et al.* (2018), C-Chuchuen (2016).
2. Variabel *perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *behavioural intention to use mobile banking*. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Tobbin *et al.* (2012), Y-Nugroho (2016), M. Koksas (2016), Phonthanukitithaworn *et al.* (2016), Saji *et al.* (2018), C-Chuchuen (2016), Singh *et al.* (2018).
3. Variabel *perceived compatibility* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *behavioural intention to use mobile banking*. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Koksas (2016), Phonthanukitithaworn *et al.* (2016), Saji *et al.* (2018), C-Chuchuen (2016).
4. Variabel *perceived trust* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *behavioural intention to use mobile banking*. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Y-Nugroho (2016), M. Koksas (2016), Phonthanukitithaworn *et al.* (2016), Saji *et al.* (2018), C-Chuchuen (2016), Singh *et al.* (2018).

5.2 Keterbatasan

Berikut adalah penelitian yang dilakukan penulis mempunyai keterbatasan antara lain:

1. Penulis terkendala dalam penyebaran kuesioner secara tatap muka kepada nasabah perbankan. Hal ini karena pihak perbankan khawatir akan mengganggu proses transaksi dan kenyamanan nasabah.
2. Keterbatasan informasi atau artikel yang menjelaskan jumlah pertumbuhan penggunaan *mobile banking* pada setiap bank konvensional yang ada di kota Batam.
3. Penulis kesulitan untuk melakukan wawancara kepada nasabah, hal ini karena nasabah tidak mempunyai waktu yang banyak ketika berada di bank.

5.3 Rekomendasi

Berikut ini penulis ingin menyampaikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yakni:

1. Kepada penelitian selanjutnya, penulis menyampikan rekomendasi agar dapat meneliti bank konvensional asing agar berbeda dari penelitian lainnya. Hal ini karena pertumbuhan bank konvensional asing di Indonesia cukup tinggi.
2. Penelitian hanya dilakukan pada bank konvensional yang ada di Kota Batam yang mempunyai aplikasi *mobile banking*. Sehingga untuk penelitian berikutnya dapat melakukan penelitian pada bank konvensional yang berada di luar Kota Batam atau bank asing yang ada di Kota Batam.

3. Dapat menambahkan jumlah variabel untuk penelitian selanjutnya yang didapatkan dari jurnal pendukung lain ke dalam penelitian *behavioural intention to use mobile banking* seperti *perceived risk* (Yan Ari Nugroho 2010), *subjective norms* (Phonthanukitithaworn 2015), *perceived credibility* (Saji 2018).
4. Penulis merekomendasikan untuk bank dapat memberikan alternatif lain saat terjadinya *maintenance* pada *mobile banking* agar nasabah tetap dapat menggunakan atau mengakses layanan tersebut.
5. Peneliti memberikan rekomendasi kepada pihak perbankan agar dapat memberikan layanan lebih yang memudahkan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, hanya dengan menggunakan *mobile banking* nasabah dapat menarik uang di ATM tanpa harus menggunakan kartu, karena dari *perceived usefulness* berpengaruh signifikan positif terhadap sikap masyarakat menggunakan aplikasi *mobile banking* bank konvensional di kota Batam.
6. Peneliti memberikan rekomendasi kepada pihak perbankan agar dapat memberikan biaya yang kompetitif dalam transaksi kliring antar bank, biaya transfer antar bank, dan memberikan layanan yang lebih lengkap didalam aplikasi *mobile banking* seperti dalam membuka aplikasi *mobile banking* dapat digunakan dengan sidik jari atau *scanner face*. Karena dari *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap sikap masyarakat menggunakan aplikasi *mobile banking* bank konvensional di kota Batam.
7. Peneliti memberikan rekomendasi kepada pihak perbankan agar dapat meningkatkan keamanan dalam bertransaksi melalui aplikasi *mobile*

banking seperti *mobile banking* yang sistem keamanannya tetap aman dari berbagai virus dan hacker yang masuk kedalam gadget nasabah. Karena dari *perceived compatibility* berpengaruh signifikan positif terhadap sikap masyarakat menggunakan aplikasi *mobile banking* bank konvensional di kota Batam.

8. Peneliti memberikan rekomendasi kepada perbankan agar dapat memberikan suatu kepercayaan yang lebih kepada nasabah dalam hal informasi yang sesuai dengan yang diberitakan, rahasia saldo setiap nasabah tetap terjaga. Karena dari *perceived trust* berpengaruh signifikan positif terhadap sikap masyarakat menggunakan aplikasi *mobile banking* bank konvensional di kota Batam.