

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemanfaatan fitur berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*
2. Kemudahan fitur berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*.
3. Keamanan fitur berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*.
4. Ketersediaan fitur berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian di lakukan di Kabupaten Blitar dan dikhususkan pada nasabah ASN P3K, sehingga kemungkinan hasilnya tidak bisa digeneralisasi ke nasabah *mobile banking* di wilayah lain yang memiliki karakteristik berbeda.
2. Penelitian ini mengidentifikasi minat penggunaan *mobile banking* dari kemanfaat fitur, kemudahan penggunaan, keamanan fitur, kelengkapan fitur dan kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi. Kemungkinan ada faktor-faktor

lain di luar model penelitian yang juga ikut mempengaruhi minat penggunaan *mobile banking* seperti kepercayaan, pengaruh sosial, literasi digital nasabah dan lain lain.

3. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah minat, sedangkan minat baru sebatas niat dan tidak mencerminkan aktual penggunaan, sehingga terdapat kemungkinan bahwa nasabah telah menunjukkan minat tetapi belum benar-benar menggunakan *mobile banking* secara konsisten karena hambatan lain di luar penelitian ini.
4. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan dalam pengukuran variabel minat menggunakan khususnya pada indikator yang menekankan pada aspek kompatibilitas multi perangkat. Aspek teknis yang terlalu spesifik ini menyebabkan pengukuran minat menggunakan menjadi memiliki persyaratan sehingga kurang mampu merepresentasikan minat menggunakan secara keseluruhan terutama bagi responden yang hanya memiliki satu perangkat saja.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan *mobile banking* memiliki pengaruh paling besar terhadap minat menggunakan *mobile banking*, diikuti ketersediaan fitur, keamanan, kemudahan penggunaan dan kemanfaatan fitur sehingga saran difokuskan pada hal-hal sebagai berikut :

1. Memprioritaskan peningkatan kualitas teknis pelayanan  
PT. BPR Penataran Kabupaten Blitar sebaiknya mengoptimalkan infrastruktur *server* dan aplikasi agar *mobile banking* dapat diakses dengan cepat dan tidak

mengalami kendala apabila digunakan pada jam-jam sibuk. Selain itu tampilan aplikasi dan alur transaksi dapat disederhanakan agar lebih mudah digunakan terutama bagi nasabah baru yang pertama kali menggunakan *mobile banking*.

2. Penambahan fitur yang lebih responsif

PT. BPR Penataran Kabupaten Blitar perlu menyediakan saluran bantuan yang responsif dan tersedia 24 jam (seperti *live chat* di aplikasi), untuk melayani nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di luar jam operasional kantor. Tim *customer service* harus dipastikan memiliki pemahaman mendalam tentang semua fitur *mobile banking* agar dapat memberikan solusi dan menyelesaikan masalah teknis dengan cepat. Selain itu demi kenyamanan nasabah perlu ditingkatkan kualitas fitur notifikasi *real time* untuk setiap transaksi agar nasabah mendapatkan informasi terkini dan lebih tenang.

3. Penambahan fitur keamanan biometrik

Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, maka perlu diimplementasikan penggunaan biometrik untuk login dan otorisasi transaksi sehingga dapat menyederhanakan proses akses. Pengurangan upaya memasukkan PIN atau OTP yang berulang-ulang akan meyakinkan nasabah untuk menggunakan dan menghilangkan kekhawatiran terkait risiko keamanan digital.

4. Mempermudah penggunaan antarmuka (*interface*)

Untuk menciptakan pengalaman pengguna yang intuitif dan minim hambatan dapat dicapai dengan menyederhanakan desain antarmuka yang meminimalkan

jumlah klik untuk fungsi-fungsi utama seperti cek saldo dan transfer. Selain itu perlu juga penerapan fitur praktis seperti penyimpanan favorit untuk mengurangi kebutuhan input berulang. Hal ini akan menimbulkan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* karena mudah dipelajari dan dioperasikan.

5. Menyediakan layanan yang memberikan nilai tambah

Kemanfaatan fitur aplikasi *mobile banking* harus sesuai dengan kebutuhan perbankan mikro para nasabah PT. BPR Penataran, sebaiknya aplikasi menyediakan layanan nilai tambah yang secara nyata meningkatkan efisiensi keuangan nasabah seperti fitur pengajuan kredit, status pinjaman dan jadwal jatuh tempo cicilan. Dengan menawarkan fitur yang spesifik dan fungsional dan membantu nasabah mengelola pembiayaan dan pembayaran yang lebih baik maka *mobile banking* akan dipersepsikan oleh nasabah sebagai alat yang bermanfaat sehingga mendorong minat nasabah untuk menggunakannya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abu-Taieh, E. M., AlHadid, I., Abu-Tayeh, S., Masa'deh, R., Alkhaldeh, R. S., Khwaldeh, S., & Alrowwad, A. (2022). Continued Intention to Use of M-Banking in Jordan by Integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/joitmc8030120>
- Aqilah, S., & Fathoni, M. A. (2023). Factors Determining the Use of Mobile Banking in Indonesia. *International Journal of Banking and Finance*, 18(2), 29–52. <https://doi.org/10.32890/ijbf2023.18.2.2>
- Arif Nur Kholbi, P. H. (2025). *Pengaruh Knowledge , Benefits Dan Feature Availability Terhadap Minat Penggunaan BSI Mobile*. 6(1), 24–36.
- Arrijal, R. (2025). *Warga RI Makin Gemar Transaksi Digital, Mobile Banking Bakal Naik 52%*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20250225112653-17-613418/warga-ri-makin-gemar-transaksi-digital-mobile-banking-bakal-naik-52>
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44(July 2018), 38–52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Bilal, M. (2023). Trust & Security Issues in Mobile Banking and Its Effect on Customers. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*, September. <https://doi.org/10.56726/irjmets39238>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). A Mixed-Method Approach. In *Research Design*. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- Hair, Anderson, Tatham, & Black. (2010). *Multivariate data analysis* (eleventh e). Pearson Prentice Hall.
- Hakimi, T. I., Jaafar, J. A., & Aziz, N. A. A. (2023). What factors influence the usage of mobile banking among digital natives? *Journal of Financial Services Marketing*, 28(4), 763–778. <https://doi.org/10.1057/s41264-023-00212-0>

- Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2), 25. <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>
- Khoirunnisa, M., & Trishananto, Y. (2023). Trust in Mediating The Relationship between Security and Feature Availability on Customer Satisfaction Using Mobile Banking. *Iqtishaduna*, 14(1), 11–22. <https://doi.org/10.20414/iqtishaduna.v14i1.6208>
- Kota, T. P., & Kusumastuti, Y. (2022). Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam) Analysis of the Influence of Customer Interest in Using Mobile Banking Using the Technology Framework Acceptance Model (TAM). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3), 276–288.
- L. Hakim, & E S Suhendra. (2021). The Influence Of Perception Of Benefits, Easy Of Use, Use, Trust, And Availability Of Features On Satisfaction Of Use Of Bca Mobile Banking Services (Sejabodetabek). *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5), 1731–1736. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i5.343>
- Latief, F., Firman, A., Layan, F., Menggunakan, M., & Banking, M. (2024). *Minat Menggunakan Mobile Banking Melalui Manfaat , Kemudahan , Fitur Layanan Dan Keamanan Interest In Using Mobile Banking Through Benefits , Convenience , Service Features And Security*. 6(2), 127–138.
- Lukman, H., & Rachmawati, P. (2023). Factors affecting in adoption mobile banking In conventional banking. *Kurdish Studies*, 4883(02), 2051–4883. [www.kurdishstudies.net](http://www.kurdishstudies.net)<https://doi.org/10.58262/ks.v11i02.145>
- Mahmudah, & Rahmatika. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Word of Mouth Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking 2020. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan ...*, 6(2), 419–441. <http://103.114.35.30/index.php/Mas/article/view/6989>
- Malaquias, R. F., & Hwang, Y. (2019). Mobile banking use: A comparative study with Brazilian and U.S. participants. *International Journal of Information Management*, 44(October 2018), 132–140. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.004>

- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021a). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Mukhtisar, Tarigan, I. R. R., & Evriyenni. (2021b). Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee). *JIHBIZ (Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(3), 56–72.
- Negash, S. (2011). Mobile banking adoption by under-banked communities in the United States: Adapting mobile banking features from low-income countries. *Proceedings - 2011 10th International Conference on Mobile Business, ICMB 2011, July*, 205–209. <https://doi.org/10.1109/ICMB.2011.12>
- Oktavyana, & Handra Tipa. (2024). Analisis Faktor-Faktor dan Persepsi dalam Menggunakan Mobile Banking terhadap Minat Nasabah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 4375–4389. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.1713>
- Patrik, J. (2022). Faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan mobile banking dari Internet Banking terhadap penggunaan konsumen perbankan di Indonesia. *Journal of Management & Business*, 5(1), 284–299. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1575>
- Paulina, twarogal, & Andrezej, P. (2025). *No Title*. 11 Best Mobile Banking App Features. <https://neontri.com/blog/best-mobile-banking-app-features/>
- Polyakova, O. M. M. (2013). Perceived service quality models: Are they still relevant? *The Marketing Review*, 13(1), 23–37.
- Putri, S. ., & Ompusunggu, H. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Generasi Milenial Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 737–747.
- Sari, D. M. F. P., Ari, G. Y. K., Martini, I. A. O., & Parasari, N. S. M. (2023). Menelisik kebutuhan nasabah melalui self-service technology pada era transformasi digital. *Journal of Business & Banking*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.14414/jbb.v13i1.3676>
- Schunck, D., Meece, J., & Pintrich, P. (2014). *Pearson New International Edition*.
- Setiawan, S. O., & Dipa Mulia. (2023). Factors that Influence Intention to use Mobile Banking. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 4(5), 969–979. <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v4i5.2017>

Shareef, M. A., Dwivedi, Y. K., Stamati, T., & Williams, M. D. (2014). SQ mGov: A Comprehensive Service-Quality Paradigm for Mobile Government. *Information Systems Management*, 31(2), 126–142. <https://doi.org/10.1080/10580530.2014.890432>

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (19th ed.). CV.Afabeta, Bandung.