

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,335 lebih besar dari t tabel sebesar 1,660 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan aplikasi BYOND by BSI, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Kemudahan dalam memahami fitur, mengoperasikan aplikasi, serta melakukan transaksi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
2. *Perceived Usefulness (X2)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,003 lebih besar dari t tabel sebesar 1,660 dengan nilai signifikansi sebesar 0,048. Hasil ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan nasabah dari penggunaan aplikasi BYOND by BSI mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Kemampuan aplikasi dalam mempercepat transaksi, menghemat waktu, dan memudahkan akses layanan perbankan menjadi manfaat utama yang dirasakan nasabah.
3. *Perceived Ease of Use (X1)* dan *Perceived Usefulness* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di KCP Kuningan A Yani 1. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 28,936 lebih besar dari F tabel sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,361 menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* mampu menjelaskan Kepuasan Nasabah sebesar 36,1%, sedangkan sisanya sebesar 63,9%

dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi merupakan faktor penting yang secara bersama-sama berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.

B. Implikasi Teoritis dan Praktis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pengembangan teori, khususnya *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini membuktikan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* sebagai dua konstruk utama dalam TAM berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Temuan tersebut memperkuat pandangan Davis (1989) bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat yang dirasakan pengguna. Selain itu, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa TAM tidak hanya relevan untuk menjelaskan niat atau penerimaan penggunaan teknologi, tetapi juga mampu menjelaskan kepuasan pengguna setelah menggunakan teknologi tersebut. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Nasabah, yang mengindikasikan bahwa aspek kemudahan penggunaan menjadi faktor yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi mobile banking, khususnya pada aplikasi BYOND by BSI.

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia perlu terus meningkatkan kualitas aplikasi BYOND by BSI melalui penyempurnaan aspek kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan menyederhanakan navigasi aplikasi, meningkatkan kemudahan akses terhadap berbagai fitur layanan, memperbaiki stabilitas sistem, serta mengoptimalkan tampilan antarmuka agar lebih mudah dipahami oleh seluruh kelompok pengguna. Selain itu, Bank Syariah Indonesia juga perlu terus mengembangkan fitur-fitur yang mampu memberikan manfaat nyata bagi nasabah, seperti

peningkatan kecepatan transaksi, kemudahan akses layanan perbankan, dan integrasi berbagai kebutuhan transaksi dalam satu aplikasi. Dengan meningkatnya kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan nasabah, kepuasan pengguna terhadap aplikasi BYOND by BSI diharapkan dapat terus meningkat.

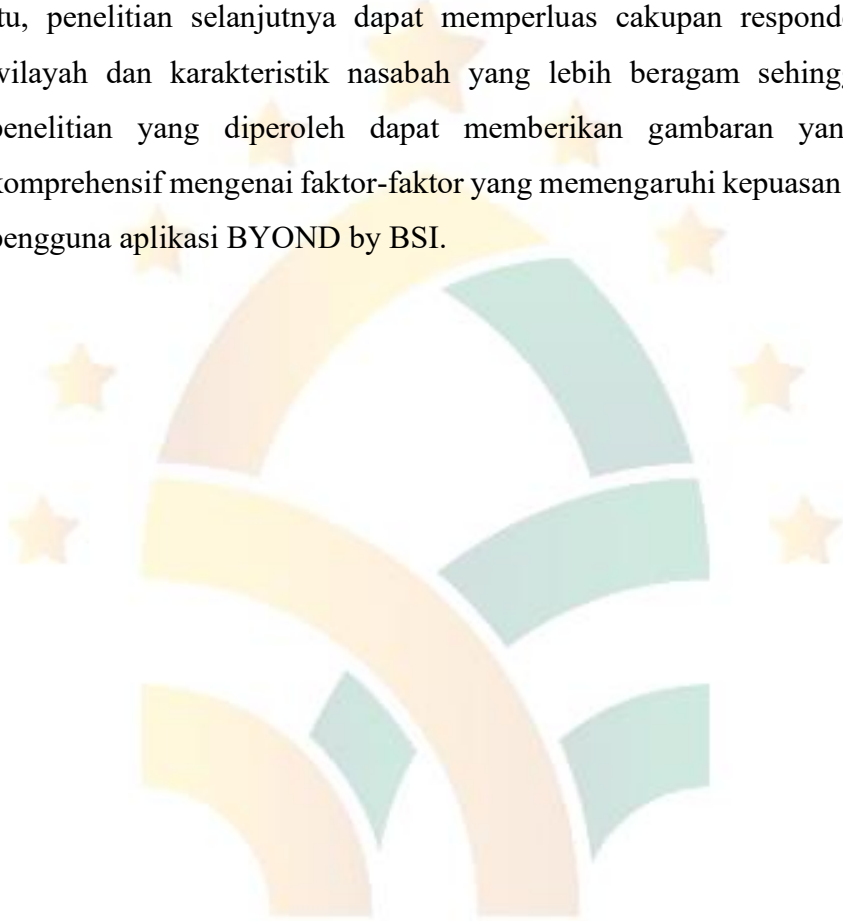
C. Saran

Bagi pihak Bank Syariah Indonesia, disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi BYOND by BSI, terutama pada aspek yang masih menunjukkan penilaian relatif lebih rendah dari nasabah. Perbaikan dapat difokuskan pada penyederhanaan alur penggunaan fitur, peningkatan konsistensi navigasi antar menu, serta optimalisasi performa aplikasi agar pengguna dapat mengakses layanan dengan lebih lancar dan nyaman. Upaya tersebut penting mengingat *Perceived Ease of Use* merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai koefisien beta sebesar 0,496.

Selain itu, Bank Syariah Indonesia perlu terus mengoptimalkan manfaat yang diberikan melalui aplikasi BYOND by BSI dengan memastikan bahwa seluruh fitur yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan transaksi nasabah secara efektif dan efisien. Pengembangan aplikasi hendaknya tidak hanya berfokus pada penambahan fitur baru, tetapi juga pada peningkatan fungsi dan kemudahan penggunaan fitur yang telah tersedia sehingga manfaat aplikasi dapat dirasakan secara maksimal oleh nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI dapat terus meningkat.

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Hal ini karena hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* hanya mampu menjelaskan sebesar 36,1% variasi Kepuasan Nasabah, sedangkan 63,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Variabel yang dapat dipertimbangkan antara lain

kepercayaan (*trust*), keamanan (*security*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), maupun pengalaman pengguna (*user experience*). Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan responden pada wilayah dan karakteristik nasabah yang lebih beragam sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON