

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh persepsi teknologi informasi dan *Handling Complain* terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kendari yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel persepsi teknologi informasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah (Y) yaitu diperoleh nilai regresi koefisien sebesar 0.456 dapat dikatakan berkontribusi positif dan nilai t_{hitung} sebesar 5.535 > dari t_{tabel} sebesar 1,986, dan nilai Sig. 0,000 < 0,05. Mayoritas responden yang memiliki latar belakang pendidikan dan profesi yang cukup baik untuk memahami sebuah inovasi teknologi seperti layanan *mobile banking* membuktikan bahwa membuat nasabah mampu berpikir secara rasional bahwa *mobile banking BSI Mobile* merupakan solusi bagi mereka.
2. Variabel *Handling Complaint* (X2) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah (Y) yaitu diperoleh nilai regresi koefisien sebesar 0.426 dapat dikatakan berkontribusi positif t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (4,400 > 1,986) dan nilai Sig. 0,000 < 0,05 hal ini menandakan bahwa semakin baik penanganan complaint (*Handling complaint*) yang diberikan pihak perbankan khususnya Bank Syariah Indonesia kepada para nasabahnya maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan perbankan pilihannya serta mampu meningkatkan minat dalam menggunakan *mobile banking (BSI Mobile)*.

3. Persepsi Teknologi Informasi dan Handling Complaint secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kendari. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian simultan mendapatkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $76.057 > 3,093$, dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

5.2 Saran dan Rekomendasi

Terlepas dari keterbatasan penelitian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen bank dan analisis *mobile banking* untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan layanan dan kinerjanya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi bagi Bank Syariah Indonesia Kota Kendari dalam meningkatkan pelayanan transaksi digital serta dalam menjamin keamanan nasabah sehingga nasabah tidak cemas dan ragu dalam menggunakan layanan transaksi digital Mobile Banking (BSI Mobile)

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi manajemen Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari dalam menciptakan layanan digital yang baik kepada seluruh nasabah pengguna BSI Mobile. Dalam hal ini perlu adanya upaya-upaya yang dapat dilakukan yaitu peningkatan Keamanan, kemudahan, dan pemahaman fitur-fitur dalam Layanan digital perbankan Syariah khususnya dalam menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile*.

Kepada peneliti yang akan datang, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan wawancara secara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi.

5.3 Keterbatasan

1. Penelitian ini menggunakan populasi pada Nasabah Kantor Bank BSI di kota Kendari.
2. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini hanya berasal dari Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kendari yang menggunakan mobile banking (BSI Mobile), sehingga permodelan dalam penelitian ini mungkin tidak dapat memasukkan persepsi dari pihak lain yaitu pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) selaku penyedia *BSI Mobile* karena penulis tidak melakukan wawancara dengan manajer bank dikarenakan penulis lebih tertarik untuk mengukur pengaruh persepsi teknologi informasi, dan handling complaint terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan mobile banking (BSI Mobile).

