

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya tentang pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah. Nasabah memilih untuk menggunakan *mobile banking* karena layanan ini dinilai memberikan keuntungan dalam melakukan pekerjaan mereka.
2. Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah. Nasabah memilih untuk menggunakan *mobile banking* karena layanan ini mudah untuk dioperasikan.
3. Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah. Nasabah memilih untuk menggunakan layanan *mobile banking* karena mendapat rekomendasi dari orang-orang terdekat.

4. Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah. Nasabah memiliki fasilitas dan sumber daya yang memadai untuk akhirnya memilih menggunakan layanan *mobile banking*.
5. Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait dalam penelitian ini:

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pembuktian keterkaitan faktor-faktor dari UTAUT dengan teori keputusan pembelian (pengadopsian layanan digital). Peneliti berharap penelitian ini berguna sebagai bahan referensi serta pertimbangan terkait masalah-masalah dalam perbankan syariah (khususnya dalam digitalisasi perbankan) dan karya-karya ilmiah serta sebagai referensi bagi mahasiswa, staf, dan pengajar lainnya dalam civitas akademika di IAIN Tulungagung ataupun pihak lain yang membutuhkan.

2. Bagi Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu lembaga dalam menerapkan strategi pemasaran dan pengambilan keputusan manajemen terkait dengan produk *mobile banking* dan produk digital lainnya agar bisa diterima oleh masyarakat. Bank-bank syariah perlu meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* agar mampu menambah pengguna baru maupun mempertahankan pengguna lama untuk terus setia menggunakan *mobile banking*. Selain itu, peneliti juga menyarankan bank syariah untuk terus mengikuti perubahan zaman dengan melakukan inovasi pada layanan *mobile banking* sehingga nantinya dapat memfasilitasi dan memenuhi kebutuhan nasabahnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik yang serupa. Namun, diharapkan peneliti selanjutnya menambah variabel lain yang dapat dikaitkan dengan faktor-faktor yang berpengaruh dalam keputusan pembelian (pengadopsian layanan digital), seperti kepercayaan (*trust*), keamanan (*security*), biaya finansial yang dirasakan (*perceived financial cost*), dan lain sebagainya agar dapat mengetahui lebih banyak faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi seorang individu memutuskan untuk mengadopsi sebuah layanan digital.

Peneliti juga menyarankan peneliti selanjutnya agar menggunakan metode, skala pengukuran, dan teknik analisis data lainnya yang berbeda

dari teknik analisis data yang telah digunakan oleh peneliti. Peneliti selanjutnya juga bisa mencoba menggunakan *software* pengolahan data yang lainnya, seperti SmartPLS, Minitab, LISREL, dan lain sebagainya yang sesuai dengan kapasitas yang dimiliki peneliti.