

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kemudahan penggunaan dan risiko terhadap minat menggunakan layanan mobile banking, dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking pada nasabah bank BRI Cabang Kota Manna Bengkulu Selatan.
2. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan risiko terhadap minat menggunakan layanan mobile banking pada nasabah bank BRI Cabang Kota Manna Bengkulu Selatan.
3. Terdapat pengaruh signifikan secara bersama sama kemudahan penggunaan dan risiko terhadap minat menggunakan layanan mobile banking pada nasabah bank BRI Cabang Kota Manna Bengkulu Selatan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Bank BRI untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi BRImo dengan menyederhanakan antarmuka pengguna dan menyediakan panduan atau tutorial yang lebih jelas dan mudah diakses. Hal ini dapat berupa video instruksional, FAQ, atau fitur bantuan langsung di dalam aplikasi yang memberikan petunjuk langkah demi langkah bagi nasabah

yang merasa kesulitan. Selain itu, Bank BRI dapat mempertimbangkan untuk menyediakan pelatihan atau workshop untuk nasabah, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi, guna memastikan bahwa semua segmen nasabah merasa nyaman dan mampu memanfaatkan seluruh fitur yang ada di BRImo.

2. Disarankan kepada Bank BRI untuk melakukan evaluasi terhadap potensi kerugian atau kendala yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan layanan mobile banking BRImo. Bank BRI perlu meningkatkan transparansi dengan memberikan informasi yang jelas mengenai biaya atau potensi kerugian yang mungkin timbul saat menggunakan layanan tersebut, seperti biaya transaksi atau pengenaan biaya administrasi lainnya. Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, Bank BRI juga bisa menambahkan jaminan atau asuransi terkait transaksi yang dilakukan melalui aplikasi, memberikan rasa aman dan mengurangi kekhawatiran nasabah terhadap potensi kerugian.
3. Disarankan kepada Bank BRI untuk dapat fokus pada pengembangan fitur yang membedakan BRImo dari layanan mobile banking lainnya, serta memperkuat nilai tambah bagi nasabah. Salah satunya bisa dilakukan dengan meningkatkan aspek keamanan dan kenyamanan, serta menawarkan program loyalitas atau insentif bagi pengguna setia. Selain itu, meningkatkan komunikasi dengan nasabah mengenai pembaruan fitur atau inovasi layanan secara berkala akan memperkuat hubungan dan meningkatkan rasa keterikatan mereka terhadap BRImo.

4. Disarankan kepada peneliti selanjutnya yang berminat atau tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik serupa, untuk dapat mengambil variabel lain seperti persepsi manfaat dan kepercayaan, memperluas lokasi penelitian untuk perbandingan yang lebih luas, dan menggunakan metode kualitatif untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam. Selain itu, disarankan melakukan penelitian longitudinal untuk melihat perubahan minat dari waktu ke waktu serta mempertimbangkan segmentasi demografi yang lebih detail dan mengeksplorasi strategi pengurangan risiko untuk meningkatkan minat menggunakan layanan mobile banking.