

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kesuksesan aplikasi *Mobile banking* pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan dengan menggunakan model *Delone & McLean*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (*Use*) *Mobile banking* pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan. Temuan ini menjawab rumusan masalah pertama sekaligus mencapai tujuan penelitian pertama, yaitu menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan *Mobile Banking*. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas sistem yang tercermin dari kemudahan penggunaan, keandalan, dan keamanan aplikasi, semakin tinggi kualitas informasi yang ditampilkan secara akurat, relevan, dan tepat waktu, serta semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan *Mobile banking* oleh pengguna. Di antara ketiga variabel tersebut, Kualitas Informasi merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

2. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Serta Penggunaan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Penggunaan *Mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) *Mobile banking* pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan. Temuan ini menjawab rumusan masalah kedua serta memenuhi tujuan penelitian kedua, yaitu menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan

Mobile banking terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta intensitas penggunaan aplikasi secara berkelanjutan mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna *Mobile Banking*. Selain itu, Kualitas Layanan diketahui sebagai variabel yang memberikan kontribusi pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek pelayanan, seperti responsivitas, keandalan bantuan, dan kemampuan penyedia layanan dalam menangani permasalahan pengguna, menjadi faktor yang sangat menentukan dalam pembentukan kepuasan pengguna *Mobile Banking*.

3. Pengaruh Penggunaan *Mobile banking* Dan Kepuasan Pengguna *Mobile banking* Terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*) *Mobile banking*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan *Mobile banking* dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*) *Mobile banking* pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan. Temuan ini menjawab rumusan masalah ketiga sekaligus mencapai tujuan penelitian ketiga, yaitu menganalisis pengaruh penggunaan *Mobile banking* dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih yang diperoleh pengguna. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan *Mobile banking* dan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan, maka semakin besar pula manfaat yang dirasakan oleh pengguna, baik dalam bentuk efisiensi waktu, kemudahan akses layanan perbankan, fleksibilitas transaksi, maupun peningkatan efektivitas dalam pengelolaan keuangan. Selain itu, Kepuasan Pengguna terbukti memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap *Net Benefits* dibandingkan dengan Penggunaan *Mobile Banking*, sehingga kepuasan pengguna menjadi faktor yang sangat penting dalam mewujudkan manfaat optimal dari implementasi layanan *Mobile Banking*.

Secara keseluruhan, model *Delone & McLean* yang diterapkan dalam penelitian ini memiliki tingkat validitas yang tinggi untuk menjelaskan kesuksesan *Mobile banking* di Kabupaten Kuningan, di mana integrasi antara kualitas sistem

dan kepuasan emosional menjadi kunci utama dalam memberikan nilai guna bagi penggunaanya

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Pihak Perbankan (Penyedia Layanan *Mobile Banking*)

1. Berdasarkan hasil uji *outer loading*, indikator SQ2 (0,763) dan SQ4 (0,833) memiliki nilai yang paling rendah dibandingkan indikator lainnya pada variabel *System Quality*. Pihak perbankan disarankan untuk melakukan optimalisasi teknis agar aplikasi tetap stabil dan tidak mudah *error* saat diakses, terutama pada jam sibuk. Selain itu, kecepatan akses sistem perlu ditingkatkan guna meminimalisir hambatan teknis yang dirasakan pengguna di wilayah dengan infrastruktur jaringan yang belum merata seperti di beberapa titik Kabupaten Kuningan.
2. Dilihat dari hasil uji pengaruh langsung, hubungan *System Quality* terhadap *User Satisfaction* memiliki nilai koefisien jalur terkecil (0,158) dan nilai F^2 yang paling lemah (0,040). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem belum memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pengguna. Pihak bank disarankan untuk merancang antarmuka (UI) yang lebih intuitif dan mempermudah fitur navigasi. Keamanan sistem juga harus ditingkatkan agar pengguna merasa lebih tenang (percaya) saat bertransaksi, sehingga persepsi kepuasan terhadap sistem dapat meningkat secara signifikan.
3. Hasil uji *Effect Size* F^2 menunjukkan kontribusi *Service Quality* terhadap *Use* (0,037) berada pada kategori kecil. Untuk memperkuat hal ini, pihak bank disarankan untuk melakukan sosialisasi fitur-fitur layanan bantuan secara lebih masif di dalam aplikasi. Pihak perbankan perlu memastikan bahwa nasabah menyadari adanya layanan bantuan digital yang responsif, sehingga ketika terjadi kendala, nasabah tidak ragu untuk terus menggunakan aplikasi karena adanya jaminan penanganan masalah yang cepat dan solutif.
4. Pemeliharaan Integritas Informasi (Variabel IQ) Meskipun variabel *Information Quality* sudah baik, namun nilai pengaruhnya terhadap

kepuasan (0,173) masih lebih rendah dibandingkan terhadap penggunaan. Pihak bank harus tetap mempertahankan integrasi data agar riwayat transaksi dan saldo selalu sinkron secara *real-time*. Keakuratan informasi ini merupakan fondasi dasar bagi Generasi Z di Kuningan untuk tetap mempercayai dan menggunakan aplikasi dalam jangka panjang.

5.2.2 Bagi Pengguna (Generasi Z)

1. Nasabah disarankan untuk lebih mengeksplorasi fitur-fitur fungsional seperti kontrol anggaran (*spending tracker*) dan fitur investasi yang tersedia di aplikasi guna memaksimalkan manfaat bersih berupa penghematan waktu dan kontrol keuangan yang lebih baik.
2. Mengingat keamanan sistem (SQ4) adalah fondasi kepercayaan, pengguna diharapkan rutin memperbarui kata sandi dan memanfaatkan fitur keamanan tambahan seperti biometrik untuk menjaga keamanan data pribadi dan dana selama bertransaksi.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Bagi peneliti yang akan datang, disarankan untuk memperluas jangkauan geografis penelitian, misalnya dengan mencakup keseluruhan wilayah Provinsi Jawa Barat, atau melakukan perbandingan perilaku antara Generasi Z dan Generasi Milenial, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai keberhasilan sistem informasi perbankan digital.
2. Mengingat nilai R^2 variabel Penggunaan (*Use*) masih tergolong sedang yakni sebesar 46,6%, peneliti berikutnya disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel independen lain, seperti *Perceived Risk* (Risiko yang Dirasakan) maupun *Trust* (Kepercayaan), yang berpotensi meningkatkan kemampuan model dalam memprediksi perilaku penggunaan secara lebih akurat.
3. Peneliti berikutnya juga dapat mempertimbangkan penggunaan pendekatan *mixed methods*, yaitu dengan mengombinasikan survei kuantitatif dan wawancara mendalam, guna menggali lebih jauh alasan di balik persepsi

pengguna, khususnya terkait hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penggunaan *Mobile banking* di wilayah non-metropolitan.