

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *ease of use* dan *perceived security* terhadap *user satisfaction* melalui *user trust* sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi mobile banking BCA. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Ease of Use terhadap User Trust Ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap user trust. Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan teknologi perbankan digital sangat menentukan tingkat kenyamanan dan keyakinan pengguna dalam mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia. Kemudahan akses, navigasi yang intuitif, serta pengalaman penggunaan yang menyenangkan mendorong pengguna merasa lebih percaya untuk terus menggunakan layanan tersebut.
2. Perceived Security terhadap User Trust Perceived security juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap user trust. Kepercayaan pengguna meningkat seiring dengan persepsi keamanan yang tinggi terhadap transaksi dan penyimpanan data pada aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan menjadi faktor penting dalam membentuk rasa percaya terhadap sistem digital banking. Jika pengguna merasa sistem dapat menjaga privasi dan melindungi data mereka, maka kemungkinan untuk tetap setia menggunakan aplikasi akan semakin besar.
3. User Trust terhadap User Satisfaction User trust terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction. Semakin besar kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Ini berarti bahwa kepercayaan menjadi jembatan penting yang menghubungkan ekspektasi dan pengalaman pengguna. Dalam konteks ini, kepercayaan memainkan peran penting sebagai landasan hubungan jangka panjang antara pengguna dan penyedia layanan digital banking.

4. Ease of Use terhadap User Satisfaction melalui User Trust User trust memediasi pengaruh ease of use terhadap user satisfaction. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi tidak hanya berpengaruh langsung, tetapi juga secara tidak langsung meningkatkan kepuasan melalui peningkatan kepercayaan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi yang mudah digunakan mampu membangun kepercayaan yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan. Oleh karena itu, penting bagi pengembang aplikasi untuk mempertimbangkan kenyamanan dan kesederhanaan desain sebagai faktor strategis.
5. Perceived Security terhadap User Satisfaction melalui User Trust User trust juga memediasi pengaruh perceived security terhadap user satisfaction. Ketika pengguna merasa aman dalam menggunakan aplikasi, mereka lebih mungkin untuk mempercayai sistem tersebut, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, keamanan yang dirasakan mendorong terciptanya pengalaman positif dan loyalitas pengguna. Keamanan bukan hanya menjadi aspek teknis, tetapi juga aspek psikologis yang memengaruhi sikap dan keputusan pengguna dalam jangka panjang.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengembang aplikasi mobile banking, khususnya BCA, untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis digital. Implikasi praktis yang dapat diterapkan antara lain:

- Mengembangkan antarmuka aplikasi yang lebih intuitif dan *user-friendly* untuk semua kalangan, termasuk pengguna lanjut usia dan pengguna baru.
- Meningkatkan fitur keamanan, seperti autentikasi biometrik, verifikasi dua langkah, serta enkripsi data yang lebih kuat agar pengguna merasa terlindungi.
- Memberikan edukasi kepada pengguna tentang cara aman bertransaksi melalui aplikasi, sehingga meningkatkan persepsi keamanan dan mengurangi keraguan terhadap penggunaan teknologi finansial.

5.2.2 Implikasi Akademis

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan teori dan literatur yang berkaitan dengan teknologi keuangan serta perilaku konsumen digital. Temuan ini menyoroti pentingnya faktor kepercayaan sebagai penghubung antara persepsi kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini memberikan pemahaman baru mengenai dinamika psikologis dan perilaku pengguna dalam konteks layanan perbankan berbasis aplikasi. Penelitian ini juga memberikan dasar empiris yang dapat digunakan oleh akademisi untuk mengembangkan kajian lanjutan, khususnya terkait dengan adopsi layanan digital, loyalitas pengguna, serta peningkatan kualitas layanan teknologi keuangan. Dalam konteks pendidikan tinggi, temuan ini juga relevan untuk memperkaya kurikulum pada mata kuliah sistem informasi manajemen, perilaku konsumen digital, dan inovasi layanan keuangan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti, dosen, maupun mahasiswa yang ingin mendalami aspek-aspek strategis dalam pengembangan teknologi keuangan dan perilaku pengguna layanan digital di era modern.

5.3 Saran

5.3.1 Saran Operasional

Dari temuan penelitian ini, terdapat sejumlah saran yang dapat dijadikan pertimbangan oleh pengelola BCA Mobile. Pertama, pembaruan tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna perlu dilakukan secara berkala agar tetap relevan dan kompetitif di tengah perubahan ekspektasi konsumen. Kedua, layanan bantuan berbasis digital seperti chatbot harus dioptimalkan guna meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menyelesaikan masalah secara cepat dan mandiri.

Selanjutnya, evaluasi berkala terhadap fitur keamanan wajib dilakukan untuk mengantisipasi perkembangan risiko kejahatan siber. BCA juga perlu menyelenggarakan program literasi digital yang menjangkau seluruh nasabah, terutama generasi yang kurang akrab dengan teknologi. Program ini akan berperan

besar dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna terhadap penggunaan aplikasi perbankan.

Upaya lain yang dapat dilakukan adalah memperkuat strategi promosi pada fitur-fitur unggulan aplikasi agar pengguna memahami manfaat optimal dari aplikasi yang digunakan. Selain itu, pendekatan berbasis segmentasi perilaku akan memungkinkan perusahaan menawarkan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masing-masing segmen pengguna.

5.3.2 Saran Akademik

Penelitian ini memberikan pijakan awal untuk pengembangan kajian akademik lanjutan. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah memperluas cakupan dengan menyertakan variabel tambahan seperti kualitas layanan digital, inovasi teknologi, dan interaktivitas aplikasi. Selain itu, studi komparatif antar platform mobile banking juga akan memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi preferensi pengguna.

Penelitian lebih lanjut juga dapat mengeksplorasi pengaruh penggunaan teknologi baru seperti artificial intelligence dan blockchain dalam menciptakan rasa aman dan pengalaman yang dipersonalisasi bagi pengguna. Hal ini memungkinkan penelitian tidak hanya fokus pada persepsi pengguna, tetapi juga pada kapabilitas teknologi dalam membentuk loyalitas jangka panjang.

Peneliti akademik juga disarankan untuk melibatkan kelompok pengguna yang lebih beragam berdasarkan latar belakang pendidikan, usia, lokasi geografis, dan pengalaman teknologi, agar hasil penelitian lebih representatif. Terakhir, studi kualitatif mendalam mengenai proses pembentukan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital juga layak untuk dijajaki agar pemahaman teoritis dapat diperkuat secara kontekstual.