

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan mengenai tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi BSI Mobile menggunakan model UTAUT 2 dengan bantuan *software* SmartPLS 3, terdapat lima hipotesis yang berpengaruh dari sebelas hipotesis yang telah dianalisis. Maka dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh dan negatif terhadap minat penggunaan. Hal tersebut disebabkan oleh BSI Mobile tidak mampu meningkatkan kinerja penggunanya karena keterbasan dalam pelayanannya. Ekspektasi usaha tidak berpengaruh dan positif terhadap minat. Hal tersebut dibuktikan bahwa pengguna BSI Mobile dalam penelitian ini telah memiliki pengalaman yang lama dalam penggunaan *mobile banking* sehingga sudah memiliki pemahaman dan pembelajaran yang baik mengenai penggunaan *mobile banking*. Faktor sosial tidak berpengaruh dan positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi BSI Mobile sudah lumayan dikenal oleh masyarakat, serta informasi yang diberikan dapat memperkenalkan BSI Mobile dengan baik. Kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh dan positif terhadap minat namun berpengaruh signifikan dan positif terhadap perilaku. Apabila pihak bank telah menyediakan berbagai fasilitas untuk nasabahnya, maka interaksi tersebut akan berpengaruh langsung ke perilaku tidak ke minat. Motivasi hedonis tidak berpengaruh dan positif terhadap minat, hal tersebut terjadi karena individu memiliki pengalaman yang tinggi, pengaruh motivasi hedonis akan menurun dan nasabah akan memanfaatkan teknologi untuk mencapai tujuan lain yang lebih menguntungkan dan pragmatis. Nilai harga berpengaruh dan positif terhadap minat penggunaan. Hal tersebut terjadi karena akan menggunakan suatu produk apabila harga yang ditawarkan sudah sesuai kualitas. Kebiasaan berpengaruh dan positif terhadap minat penggunaan dan perilaku penggunaan. Pengalaman yang lama dalam penggunaan BSI Mobile dapat membuat nasabah memiliki ketergantungan dan keharusan untuk melakukan transaksi menggunakan BSI Mobile. Religiusitas berpengaruh dan positif terhadap

minat penggunaan Apabila nasabah sudah menghayati dan menginternalisasikan ajaran agamanya, hal tersebut akan berpengaruh terhadap pandangan hidup dan seluruh aktivitasnya. Kemudian minat penggunaan tidak berpengaruh dan positif terhadap perilaku, hal tersebut diduga bahwa minat bukanlah alasan fundamental dalam menggunakan BSI Mobile. Melainkan kondisi yang memfasilitasi dan kebiasaan yang memiliki hubungan yang lebih tinggi terhadap perilaku. Secara keseluruhan, kebiasaan pengguna memiliki pengaruh yang tinggi terhadap minat penggunaan dan memiliki pengaruh yang sedang terhadap perilaku penggunaan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan beberapa keterbatasan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Hipotesis 11 terkait pengaruh minat penggunaan terhadap perilaku penggunaan tidak didukung oleh peneliti terdahulu, karena belum ada yang mengulas temuan tersebut.
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel eksogen dan variabel endogen namun tidak menggunakan variabel moderasi yang terdapat dalam teori UTAUT 2.
3. Banyaknya variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang menyebabkan peneliti tidak bisa membahas secara detail masing-masing variabel.
4. Pengumpulan data dilakukan melalui *google form* sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk memperoleh 155 responden.
5. Sulitnya menemukan referensi mengenai religiusitas terhadap minat penggunaan *mobile banking* sehingga dalam penelitian ini menggunakan referensi religiusitas terhadap minat secara general.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dan kesimpulan yang sudah diuraikan, peneliti ingin memberikan beberapa masukan yaitu sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Bagi akademisi yang tertarik untuk menganalisis pemanfaatan teknologi, dapat menggunakan teori UTAUT 2 yang dimodifikasi yang terdapat pada

penelitian ini untuk memperbanyak referensi terutama pada variabel religiusitas. Kemudian disarankan untuk meneliti objek yang berbeda dengan lokasi yang sama sehingga dapat menjadi perbandingan hasil pengaruh terhadap minat dan perilaku.

b. Secara Praktis

Bagi praktisi, terutama pihak bank BSI disarankan memperluas akses dalam bertransaksi seperti melakukan strategi *omnichannel* dan membuka layanan setor tunai melalui supermarket. Meningkatkan fitur layanan BSI Mobile seperti memperlengkap fitur islami, mendesain tampilan agar lebih menarik dan fitur yang bisa dibuka/ digunakan tanpa memerlukan paket data. Hal tersebut demi mempermudah akses transaksi, meningkatkan religiusitas dan menjadi aplikasi yang menyenangkan. Bagi regulator disarankan untuk semakin gencar memperkenalkan layanan *mobile banking* syariah serta tetap mengawasi pengembangan infrastruktur teknologi.