

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), dan kepercayaan (*trust*) terhadap minat menggunakan bank digital pada Generasi Z di Daerah Khusus Jakarta (DKJ). Berdasarkan analisis data dari 97 responden menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Squares (PLS)*, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan bank digital. Gen Z di Jakarta memandang bank digital sebagai solusi yang meningkatkan efisiensi transaksi, produktivitas pengelolaan keuangan, dan hemat biaya. Skor rata-rata ekspektasi kinerja (4.43) tergolong sangat tinggi, dengan indikator utama seperti manfaat harian (*perceived usefulness*) dan keunggulan biaya (*relative advantage*) sebagai pendorong utama minat penggunaan.
2. Ekspektasi Usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan bank digital. Kemudahan penggunaan aplikasi (antarmuka intuitif, proses transaksi sederhana, dan fitur canggih yang mudah dipahami) menjadi faktor kritis bagi Gen Z. Skor rata-rata ekspektasi usaha (4.51) termasuk sangat tinggi, mencerminkan bahwa bank digital dianggap mudah dipelajari dan dioperasikan.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan bank digital. Aspek keamanan data (*ability*), transparansi kebijakan (*integrity*), dan itikad baik institusi (*benevolence*) menjadi fondasi kepercayaan Gen Z. Meski skor rata-rata kepercayaan (4.21) tergolong sangat tinggi, kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data pribadi masih menjadi perhatian.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui:

1. Cakupan geografis terbatas: Sampel hanya mencakup Gen Z di DKJ (Jakarta Pusat, Utara, Barat, Selatan, Timur), sehingga temuan belum tentu merepresentasikan dinamika adopsi bank digital di daerah non-urban atau luar Jawa.
2. Karakteristik sampel tidak merata: Mayoritas responden berstatus pelajar/mahasiswa dan berdomisili di Jakarta Selatan sehingga hasil mungkin bias terhadap persepsi kelompok usia 18–23 tahun dengan akses infrastruktur digital maju.
3. Eliminasi indikator: Tiga indikator (EK.2 dan EK.4 pada ekspektasi kinerja dan EU.3 pada ekspektasi usaha) dinyatakan tidak valid (outer loading < 0.70) dan dihapus dari model, mengindikasikan kemungkinan ketidaksesuaian instrumen dengan konteks spesifik bank digital.
4. Metode pengumpulan data: Penggunaan kuesioner *online* berisiko bias respons, seperti dominasi partisipan dengan literasi digital tinggi dan minimnya representasi Gen Z yang belum pernah menggunakan bank digital.

5.3 Saran

Berdasarkan temuan dan keterbatasan, saran yang dapat diajukan adalah:

1. Bagi Penelitian Selanjutnya:
 - a. Memperluas cakupan geografis dan menambah keragaman sampel (misalnya, Gen Z di sektor informal atau UMKM).
 - b. Menyelidiki variabel tambahan seperti social influence, kebiasaan (habit) untuk memperkaya model UTAUT.
 - c. Memvalidasi ulang instrumen indikator EK.2, EK.4, dan EU.3 yang dieliminasi, atau mengembangkan indikator baru yang lebih relevan dengan fitur inovatif bank digital.
2. Bagi Praktisi (Bank Digital dan Regulator):
 - a. Pada aspek ekspektasi kinerja, bank digital perlu memperkuat nilai guna layanan secara nyata, karena variabel ini menunjukkan pengaruh paling besar terhadap minat menggunakan Bank Digital

dan memperoleh skor deskriptif sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa Gen Z sangat menghargai kecepatan, efisiensi, dan manfaat bank digital dalam aktivitas keuangan harian. Oleh karena itu, disarankan agar bank digital terus menghadirkan fitur-fitur yang relevan seperti integrasi e-wallet, transaksi QRIS, pengelolaan tabungan otomatis, serta pengingat keuangan yang responsif.

- b. Dalam ekspektasi usaha, yang turut berpengaruh signifikan dengan skor deskriptif sangat tinggi, ditemukan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor krusial dalam mendorong minat Gen Z. Bank digital disarankan untuk terus menyederhanakan antarmuka aplikasi, mengoptimalkan alur transaksi menjadi lebih cepat (minimal click flow), serta menyediakan fitur onboarding seperti tutorial interaktif dan panduan penggunaan bagi pengguna baru.
- c. Pada aspek kepercayaan, yang juga menunjukkan pengaruh signifikan, ditemukan bahwa Gen Z memiliki kepercayaan tinggi terhadap bank digital, namun masih menyisakan kekhawatiran terhadap aspek keamanan dan perlindungan data pribadi terutama terlihat pada indikator dengan pernyataan skor terendah yaitu “Bank digital tidak menyalahgunakan data pribadi”. Maka dari itu, bank digital disarankan untuk memperkuat transparansi kebijakan privasi, menyediakan fitur notifikasi atas aktivitas mencurigakan, serta tanggap dalam menyelesaikan insiden keamanan data. Pemerintah perlu mempercepat implementasi dan sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), serta memastikan adanya sanksi tegas bagi entitas yang melanggar, sehingga tercipta ekosistem layanan keuangan digital yang aman dan terpercaya.

3. Bagi Gen Z:

- a. Gen Z perlu secara aktif mengeksplorasi dan memanfaatkan fitur-fitur bank digital yang tersedia secara optimal, seperti budgeting

- otomatis, tabungan berjangka, serta pelacakan pengeluaran harian, untuk mendukung efisiensi dan literasi finansial pribadi.
- b. Gen Z perlu membiasakan diri untuk tidak membagikan informasi akun (OTP, PIN), rutin mengganti sandi, dan mengaktifkan verifikasi dua langkah untuk perlindungan lebih lanjut.
 - c. Penting bagi Gen Z untuk lebih kritis dan selektif dalam memilih aplikasi bank digital, tidak hanya berdasarkan tampilan visual atau tren, melainkan juga memperhatikan legalitas (terdaftar di OJK), kredibilitas institusi (afiliasi dengan bank besar atau fintech resmi), dan kualitas layanan pelanggan.