

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan rangkaian hasil analisis dan pembahasan mengenai persepsi kemudahan, kepercayaan, dan fitur dalam menjelaskan minat penggunaan layanan bank digital blu by BCA, maka dapat dirumuskan sejumlah kesimpulan yang menggambarkan bagaimana ketiga variabel tersebut berperan dalam membentuk minat calon pengguna terhadap layanan tersebut.

Persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan, sehingga hipotesis pertama ditolak. Meskipun calon pengguna menilai bahwa aplikasi blu by BCA mudah dipelajari, tidak membingungkan, memiliki petunjuk yang jelas, serta mendukung proses transaksi secara praktis, namun kemudahan tersebut belum mampu menjadi pemicu kuat yang mendorong minat penggunaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keputusan calon pengguna untuk berminat menggunakan aplikasi blu by BCA lebih dipengaruhi oleh aspek lain yang mereka anggap lebih penting dibandingkan kemudahan operasional aplikasinya.

Kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan, sehingga hipotesis kedua diterima. Keyakinan calon pengguna terhadap kemampuan aplikasi dalam mengelola layanan dengan baik (*ability*), jaminan keamanan informasi dan integritas data (*integrity*), serta harapan akan kenyamanan dan penanganan keluhan yang memadai (*benevolence*) terbukti menjadi pendorong utama minat penggunaan. Kepercayaan yang kuat memberikan rasa aman bagi calon pengguna untuk mulai menggunakan layanan bank digital blu by BCA.

Fitur berpengaruh terhadap minat penggunaan, sehingga hipotesis ketiga diterima. Fitur yang dinilai bermanfaat, mencerminkan kemajuan teknologi, dan mampu membantu pengelolaan keuangan pribadi secara lebih efektif, menjadi daya tarik penting bagi calon pengguna. Ketersediaan fitur yang relevan, modern, dan memberikan nilai tambah mendorong meningkatnya minat untuk menggunakan blu by BCA sebagai layanan bank digital pilihan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa minat penggunaan bank digital blu by BCA dibentuk oleh variabel kepercayaan dan fitur, dengan fitur yang muncul sebagai salah satu faktor yang turut menguatkan minat

penggunaan. Sementara itu, persepsi kemudahan tidak memberikan pengaruh yang berarti, karena calon pengguna lebih mempertimbangkan aspek keamanan, keandalan layanan, dan kebermanfaatan fitur dibandingkan kemudahan operasional aplikasi. Temuan ini memberikan pemahaman bahwa upaya peningkatan minat penggunaan perlu diarahkan pada penguatan kepercayaan dan pengembangan fitur yang benar-benar relevan dan bernilai bagi calon pengguna.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan proses pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan, terdapat keterbatasan yang dialami peneliti selama penelitian berlangsung. Keterbatasan ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan referensi bagi penelitian selanjutnya agar memperoleh hasil yang lebih optimal. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner daring sebagai instrumen pengumpulan data, sehingga tingkat partisipasi responden belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut diduga dipengaruhi oleh sikap kehati-hatian responden terhadap risiko penipuan *online* dan keamanan data pribadi dalam penggunaan layanan perbankan digital.

5.3 Saran

Blu by BCA perlu memprioritaskan penguatan kepercayaan pengguna, mengingat variabel ini terbukti berpengaruh terhadap minat penggunaan. Upaya penguatan dapat dilakukan dengan memastikan keamanan data dan transaksi melalui peningkatan sistem perlindungan informasi untuk memberikan rasa aman yang lebih tinggi. Selain itu, penting bagi blu by BCA untuk menjaga integritas layanan dengan memastikan keandalan aplikasi, meminimalkan error saat transaksi, serta menyediakan dukungan pelanggan yang responsif agar calon pengguna merasa diperhatikan ketika menghadapi kendala. Di sisi lain, variabel fitur yang juga berpengaruh terhadap minat penggunaan perlu terus dioptimalkan melalui pengembangan fitur-fitur baru yang relevan, inovatif, dan sesuai kebutuhan keuangan generasi digital. blu by BCA dapat memperluas manfaat aplikasi dengan menambah fitur pengelolaan keuangan yang lebih komprehensif,

integrasi layanan investasi, maupun peningkatan antarmuka agar pengguna dapat mengakses berbagai fungsi secara cepat dan efisien.

Sementara itu, temuan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan memberikan sinyal bahwa sekadar menghadirkan aplikasi yang mudah digunakan belum cukup untuk menarik minat calon pengguna. Oleh karena itu, blu by BCA tetap perlu mempertahankan standar kemudahan penggunaan, namun fokus utama diarahkan pada peningkatan nilai tambah melalui keamanan dan fitur yang lebih kuat. Dengan mengombinasikan penguatan kepercayaan, pengembangan fitur yang bermanfaat, serta pemeliharaan kemudahan operasional, blu by BCA dapat membangun pengalaman layanan digital yang lebih meyakinkan, sehingga memperbesar peluang peningkatan minat penggunaan di masa mendatang.