

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan pembahasan terhadap data kuesioner yang diperoleh dari 101 responden pengguna aktif bank digital, penulisan ini menghasilkan simpulan sebagai berikut:

1. Pengguna memiliki persepsi positif terhadap *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) aplikasi BYOND by BSI, yang dikategorikan tinggi dengan angka rata-rata 4,002. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap aplikasi BYOND by BSI gampang dipelajari, mudah dimengerti, dan sederhana digunakan untuk melakukan transaksi perbankan digital. Indikator dengan nilai maksimal ada pada kenyamanan penggunaan aplikasi saat bertransaksi, sedangkan indikator dengan nilai minimal ada pada klaim bahwa pengguna tidak menghadapi kendala saat menggunakan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum pengguna merasa aplikasi mudah diakses, masih ada beberapa tantangan yang dirasakan oleh sebagian pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.
2. Pandangan pengguna tentang *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat) aplikasi BYOND by BSI termasuk dalam kategori tinggi dengan rata-rata nilai sebesar 4,053. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna mengalami keuntungan yang signifikan dari aplikasi dalam mendukung kegiatan keuangan mereka. Keuntungan yang paling dirasakan adalah kemampuan aplikasi dalam mengurangi waktu saat melakukan transaksi, sedangkan faktor yang mendapat nilai terendah terkait dengan peningkatan efisiensi aktivitas keuangan pemakai. Secara umum, aplikasi BYOND oleh BSI dianggap efektif dalam memberikan kemudahan serta keuntungan yang mendukung kebutuhan transaksi perbankan digital harian.
3. Tingkat *Behavioral Intention* (Minat Menggunakan) pengguna aplikasi BYOND by BSI tergolong tinggi dengan rata-rata nilai 3,923. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna menunjukkan minat yang baik untuk terus menggunakan aplikasi di masa yang akan datang. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah

ketertarikan pengguna untuk menjelajahi fitur-fitur baru dalam aplikasi, sementara indikator dengan nilai terendah ada pada penggunaan aplikasi secara konsisten. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna memiliki semangat yang besar terhadap inovasi layanan, tetapi frekuensi penggunaan secara terus-menerus masih perlu diperbaiki.

4. Tingkat *Actual Use* (Penggunaan Nyata) aplikasi BYOND by BSI berada dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,834. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna telah benar-benar menggunakan aplikasi dalam aktivitas finansial sehari-hari. Indikator dengan nilai maksimal ada pada pemanfaatan berbagai fitur yang ditawarkan dalam aplikasi, sedangkan indikator dengan nilai minimal terdapat pada pilihan pengguna untuk memilih BYOND by BSI dibandingkan layanan keuangan lain. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna telah memanfaatkan berbagai fitur aplikasi, masih ada sebagian yang menggunakan layanan digital lainnya secara bersamaan.

Secara keseluruhan, hasil penulisan menunjukkan bahwa pengguna memberikan evaluasi yang baik terhadap aplikasi BYOND by BSI. Semua variabel yang diteliti, yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Behavioral Intention*, dan *Actual Use*, termasuk dalam kategori tinggi. Ini menunjukkan bahwa aplikasi BYOND oleh BSI telah berhasil memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan, manfaat yang dirasakan oleh pengguna, minat penggunaan yang baik, serta tingkat penggunaan aktual yang cukup tinggi dalam mendukung aktivitas perbankan digital.

V.2 Saran

Berdasarkan simpulan penulisan di atas, berikut disampaikan beberapa saran strategis yang dapat dipertimbangkan oleh berbagai pihak yang berkepentingan:

1. Untuk Bank Syariah Indonesia (BSI)

BSI dianjurkan untuk terus memperbaiki kualitas aplikasi BYOND by BSI agar semakin *user-friendly* bagi semua pengguna. Perbaikan bisa diarahkan pada kenyamanan pengguna aplikasi, pengembangan fitur yang mendukung kegiatan finansial pengguna, serta memastikan kecepatan dan kestabilan sistem saat melakukan transaksi. Selain itu, BSI harus terus mempersembahkan inovasi fitur dan layanan yang sesuai dengan keinginan pengguna agar ketertarikan dan

pemanfaatan aplikasi dapat terus berkembang. Keunggulan aplikasi yang telah mendapatkan penilaian positif dari pengguna perlu dipertahankan agar pengguna tetap merasa puas menggunakan BYOND by BSI sebagai layanan banking digital.

2. Untuk Pengguna BYOND by BSI

Pengguna diharapkan dapat memanfaatkan berbagai fitur yang terdapat dalam aplikasi BYOND by BSI secara optimal untuk mendukung aktivitas keuangan harian, baik dalam transaksi rutin maupun penjelajahan fitur baru yang tersedia. Selain itu, diharapkan pengguna berperan aktif memberikan masukan dan saran (*feedback*) kepada BSI untuk pengembangan aplikasi, seperti, masalah teknis yang dihadapi, kemudahan dalam menavigasi fitur, kecepatan dan kestabilan sistem selama transaksi, serta usulan penambahan fitur yang diperlukan, seperti layanan keuangan syariah tambahan, fitur manajemen anggaran, atau peningkatan keamanan transaksi. Umpan balik itu dapat disampaikan melalui saluran yang tersedia, seperti fitur penilaian dan komentar di platform pengunduhan aplikasi, formulir pengaduan dalam aplikasi, atau layanan pelanggan BSI. Keterlibatan aktif pengguna dalam memberikan umpan balik sangat penting agar BSI dapat terus melakukan penilaian dan pengembangan aplikasi BYOND by BSI secara berkelanjutan, sehingga kualitas layanan yang disediakan semakin sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna di masa depan.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak responden dan memperluas cakupan penulisan agar hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih akurat. Di samping itu, studi selanjutnya bisa menyertakan variabel tambahan yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi perbankan digital agar bisa menghasilkan analisis yang lebih mendalam.