

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian secara keseluruhan atau saran yang akan diberikan hasil penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Aplikasi SeaBank merupakan solusi perbankan digital yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengelola keuangan dengan lebih efisien, aman dan nyaman. Dengan fitur-fitur yang komprehensif, SeaBank bertujuan untuk memberikan pengalaman perbankan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat dan perilaku penggunaan aplikasi SeaBank menggunakan model UTAUT 2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* terbukti cocok untuk mengevaluasi aplikasi SeaBank. Melalui analisis data, ditemukan bahwa model ini mampu menangkap berbagai aspek yang memengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi SeaBank. Variabel-variabel seperti *performance expectancy*, *Effort Expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* yang dimasukkan dalam model penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh masyarakat.

2. Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan UTAUT 2, diketahui bahwa faktor pada penelitian ini yaitu *performace expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *price value*, dan *habit* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi SeaBank. Faktor *Effort Expectancy* memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi SeaBank. Faktor *facilitating condition*, dan *hedonic motivation* memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi SeaBank. Faktor *Behavioral Intention* ditemukan berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan aplikasi SeaBank. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari variabel *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bagi pihak SeaBank dapat mempertahankan dan meningkatkan persepsi pengguna tentang kebermanfaatan aplikasi dalam membantu mencapai tujuan keuangan secara lebih efisien dan efektif. Pembayaran tagihan dengan cepat dan tanpa kesalahan atau pembayaran sekali klik untuk transaksi rutin seperti tagihan BPJS secara otomatis. Memberikan tawaran insentif yang menarik bagi pengguna yang berhasil mereferensikan aplikasi kepada teman atau keluarga mereka. Kemudian memberikan layanan pelanggan responsif dapat meningkatkan perilaku pengguna untuk

menggunakan aplikasi SeaBank seperti chat, telepon, atau email. Dengan adanya layanan responsif dan tindakan secara cepat dapat meningkatkan minat pengguna aplikasi, karena pada beberapa kasus pengguna merasa kendala yang dialami tidak segera diproses sehingga dapat mengurangi minat pengguna.

2. Penelitian selanjutnya yang sejalan dengan topik penelitian ini diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti *Perceived Risk* , *Trust*, dan *Security* untuk lebih memperluas pengukuran dan penerimaan dan penggunaan teknologi.