

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Mobile banking adalah salah satu teknologi paling menjanjikan yang terbukti memiliki nilai yang cukup besar bagi bank dan nasabah [3]. Mobile banking akan memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dan mengakses informasi dengan aman, mudah, dan cepat melalui smartphone, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan perbankan dengan meminimalkan human error dalam proses transaksi tunai. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku nasabah BNI dalam menerima aplikasi Wondr by BNI dengan menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis peran moderasi dari faktor umur dan jenis kelamin dalam mempengaruhi penerimaan aplikasi Wondr by BNI. Dengan memahami bagaimana kedua faktor demografis ini berinteraksi dengan variabel dalam UTAUT2, penelitian ini dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai perbedaan pola penerimaan aplikasi di berbagai kelompok pengguna. Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis dalam skripsi ini menunjukkan bahwa dari sebelas hipotesis yang diajukan, enam hipotesis terbukti signifikan dan diterima, sementara lima hipotesis lainnya tidak signifikan dan ditolak. Variabel *Habit*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Perceived Privacy*, dan *Social Influence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Wondr by BNI. Selain itu, *Behavioral Intention* juga ditemukan berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan (*Actual Usage*). Temuan ini menunjukkan bahwa faktor kebiasaan, motivasi hedonis, nilai harga, serta pengaruh sosial berperan penting dalam meningkatkan adopsi mobile banking di kalangan pengguna. Sebaliknya, variabel *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Perceived Security*, *Trust*, dan *Performance Expectancy* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi ini dalam konteks penelitian ini.

2. Hasil uji moderasi dalam skripsi ini mengungkap bahwa umur dan jenis kelamin berperan dalam memoderasi penerimaan aplikasi Wondr by BNI, meskipun tidak secara merata pada semua variabel dalam model UTAUT2. Secara spesifik, interaksi usia signifikan ditemukan pada variabel *Trust* dan *Price Value*, yang menunjukkan bahwa faktor-faktor ini lebih dipertimbangkan oleh kelompok pengguna tertentu dalam menentukan niat pengguna untuk menggunakan mobile banking. Kelompok usia yang lebih tua (28-43 tahun dan 44-60 tahun) lebih mempertimbangkan aspek kepercayaan dalam menggunakan aplikasi mobile banking Wondr by BNI. Salah satu faktor yang mungkin memengaruhi temuan ini adalah bahwa Wondr by BNI merupakan aplikasi baru, sehingga pengguna yang lebih tua cenderung lebih berhati-hati dalam mengadopsinya. Sedangkan kelompok usia muda (17-27 tahun) menemukan bahwa pengguna yang lebih muda lebih sensitif terhadap aspek harga dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih tua, karena pengguna cenderung memiliki keterbatasan finansial dan mencari layanan yang memberikan nilai ekonomis terbaik. Sementara itu, pengguna laki-laki cenderung lebih terpengaruh oleh aspek kepercayaan, yang menandakan bahwa persepsi pengguna terhadap keamanan, transparansi, dan keandalan aplikasi sangat memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Meskipun penelitian ini menggunakan model UTAUT2 dengan tambahan variabel risiko dan kepercayaan, penelitian di masa depan dapat mempertimbangkan model penerimaan teknologi lainnya, seperti Technology Acceptance Model (TAM), Innovation Diffusion Theory (IDT), atau Model IS Success, guna memperluas perspektif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan mobile banking.
2. Penelitian ini terbatas pada responden di Surabaya, sehingga untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel secara geografis, misalnya dengan melibatkan responden dari berbagai daerah di Indonesia. Hal ini akan meningkatkan validitas eksternal penelitian dan memungkinkan

analisis yang lebih mendalam terkait perbedaan perilaku pengguna mobile banking berdasarkan lokasi demografis.

3. Dalam penelitian lainnya, disarankan agar persebaran responden lebih merata guna memastikan hasil yang diperoleh dapat lebih mencerminkan karakteristik populasi secara lebih representatif. Dengan distribusi yang lebih seimbang berdasarkan faktor seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pengalaman dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI, analisis yang dilakukan dapat lebih akurat dalam menggambarkan pola penerimaan teknologi oleh berbagai kelompok pengguna.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan multi-group analysis (MGA) dalam PLS-SEM untuk menguji perbedaan antara kelompok berdasarkan umur dan jenis kelamin. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memberikan arah yang lebih spesifik dalam hipotesis moderasi dengan menggunakan pendekatan two-tailed yang lebih terbuka terhadap kemungkinan hubungan positif maupun negatif. Hal ini akan meningkatkan ketepatan dalam pengujian hipotesis dan memberikan interpretasi hasil yang lebih akurat.
5. Selain variabel umur dan jenis kelamin, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor moderasi lain, seperti pengalaman dalam menggunakan mobile banking, tingkat pendapatan, atau literasi digital. Faktor-faktor ini dapat membantu dalam merumuskan refleksi yang lebih koheren dan komprehensif mengenai niat pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile banking, baik dalam konteks individu maupun skala nasional.

Dengan mengembangkan penelitian berdasarkan saran-saran di atas, diharapkan studi mengenai penerimaan aplikasi mobile banking, khususnya Wondr by BNI, dapat memberikan kontribusi yang lebih luas terhadap pengembangan industri digital banking di Indonesia.

Halaman ini sengaja dikosongkan