

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari seluruh hasil penelitian serta memberikan rekomendasi dan saran yang relevan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh.

5.1 Kesimpulan

SuperApp wondr by BNI adalah aplikasi hasil transformasi digital dari BNI *mobile banking* yang dirancang untuk memberikan berbagai layanan perbankan secara praktis dengan pendekatan *user-friendly* dan teknologi terbaru sehingga meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi. Tujuan skripsi ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi faktor penerimaan *superapp* wondr by BNI menggunakan model modifikasi TAM. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terkait evaluasi faktor-faktor penerimaan terhadap *SuperApp* wondr by BNI, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian hipotesis ini, terlihat bahwa dari sembilan hipotesis yang diuji, enam hipotesis dinyatakan diterima dan tiga hipotesis dinyatakan ditolak. Dari keenam hipotesis yang diterima, variabel *perceived ease of use* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *perceived usefulness*. Variabel *security* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *trust*. Selain itu, hipotesis lainnya pada variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *trust*, *reward* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioural intention* atau niat pengguna dalam menggunakan *SuperApp* wondr by BNI. Hasil ini diperoleh melalui pengujian *path coefficient* dengan $P\text{-values} < 0,05$ dan $T\text{-statistic} \geq 1,96$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna lebih tertarik dan nyaman menggunakan *SuperApp* wondr by BNI karena kemudahan dan manfaatnya dirasakan dengan baik. Dengan demikian, BNI dapat lebih fokus pada pengembangan fitur-fitur yang meningkatkan aspek usability, kepercayaan, dan insentif reward, yang terbukti berkontribusi dalam mendorong adopsi dan loyalitas pengguna.

BNI dapat meningkatkan penerimaan *SuperApp* Wondr by BNI dengan memperkuat sistem keamanan, menyediakan transparansi kebijakan, serta

menambahkan fitur notifikasi real-time dan autentikasi dua faktor (2FA) untuk meningkatkan kepercayaan pengguna. Edukasi risiko dan perlindungan transaksi perlu diperkuat agar pengguna lebih memahami cara mengelola risiko saat bertransaksi. Selain itu, pengembangan UI/UX yang lebih intuitif serta peningkatan layanan pelanggan 24/7 dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan strategi ini, kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap *wondr by BNI* dapat terus ditingkatkan

2. Dari hasil pengujian hipotesis juga terdapat tiga hipotesis yang ditolak. Pengujian tersebut mengungkapkan bahwa variabel *perceived risk* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*. Sementara itu, dua hipotesis lainnya yang ditolak menghasilkan temuan bahwa variabel *perceived risk* dan *security* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* atau niat pengguna dalam menggunakan *SuperApp wondr by BNI*, sehingga BNI dapat menyesuaikan strategi pengelolaan risiko dan komunikasi keamanan untuk memastikan bahwa pengguna tetap merasa nyaman dan percaya dalam menggunakan *SuperApp wondr by BNI*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan beberapa saran yang diberikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji berbagai variabel tambahan dengan menggunakan model pengukuran yang berbeda yang dapat mempengaruhi penerimaan *SuperApp wondr by BNI*. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi pembandingan serta memberikan peluang bagi peneliti lainnya untuk menyelidiki lebih dalam mengenai faktor-faktor yang menyebabkan tidak signifikannya hubungan antar variabel.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian melibatkan responden seluruh Indonesia, sehingga penelitian selanjutnya bisa fokus pada perbedaan karakteristik pengguna, seperti tempat tinggal (kota atau desa), usia, dan pendidikan. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang penerimaan *SuperApp wondr by BNI* di berbagai kelompok masyarakat