

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penerimaan teknologi *mobile banking* berdasarkan model UTAUT2 yang dimodifikasi dengan penambahan *Perceived Risk* pada pengguna *Livin' by Mandiri* dan *Bale by BTN* menunjukkan pola pengaruh yang relatif serupa. *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, dan *Perceived Risk* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada kedua aplikasi. Sementara itu, *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*, sedangkan *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *Use Behavior*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pada kedua aplikasi, faktor-faktor penerimaan teknologi terutama berperan dalam membentuk niat penggunaan yang selanjutnya mendorong perilaku penggunaan aktual.

Meskipun pola pengaruh pada kedua aplikasi relatif serupa, hasil pada masing-masing aplikasi menunjukkan beberapa variasi. Pada *Livin' by Mandiri*, *Effort Expectancy* memiliki pengaruh positif paling besar terhadap *Behavioral Intention*, sehingga kemudahan penggunaan menjadi faktor yang paling menonjol dalam membentuk niat penggunaan. Sementara itu, pada *Bale by BTN*, *Performance Expectancy* memiliki pengaruh positif paling besar terhadap *Behavioral Intention*, sehingga manfaat yang dirasakan dari penggunaan aplikasi menjadi faktor yang paling menonjol dalam membentuk niat penggunaan. *Perceived Risk* memiliki arah pengaruh negatif terhadap *Behavioral Intention* pada kedua aplikasi, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna, semakin rendah niat untuk menggunakan aplikasi.

Berdasarkan hasil pengujian moderasi, *gender* dan *age* tidak menunjukkan peran moderasi pada *Livin' by Mandiri* maupun *Bale by BTN* untuk kelompok yang dapat dibandingkan. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan jenis kelamin dan usia tidak memperkuat maupun memperlemah pengaruh faktor-faktor penerimaan teknologi pada kedua aplikasi. Sementara itu, *experience* menunjukkan peran

moderasi hanya pada kondisi tertentu pada Livin' by Mandiri, yaitu pada perbandingan kelompok pengguna yang cukup sering dan jarang menggunakan aplikasi, dengan pengaruh yang lebih kuat pada kelompok yang cukup sering menggunakan. Pada perbandingan kelompok *experience* lainnya pada Livin' by Mandiri serta seluruh kelompok *experience* pada Bale by BTN tidak ditemukan perbedaan pengaruh yang signifikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan dan penggunaan Livin' by Mandiri dan Bale by BTN cenderung memiliki pola pengaruh yang serupa. Meskipun demikian, faktor yang paling dominan dalam memengaruhi *Behavioral Intention* pada masing-masing aplikasi berbeda, yaitu *Effort Expectancy* pada Livin' by Mandiri dan *Performance Expectancy* pada Bale by BTN. Sementara itu, berdasarkan karakteristik pengguna, perbedaan pengaruh hanya ditemukan pada *experience* dalam satu perbandingan kelompok pengguna Livin' by Mandiri, sedangkan *gender* dan *age* tidak menunjukkan peran moderasi pada kedua aplikasi untuk kelompok yang dapat dibandingkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dalam skripsi ini, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model dengan mempertimbangkan penambahan variabel lain yang relevan di luar model penelitian. Hal tersebut didasarkan pada kemampuan model dalam menjelaskan penerimaan dan penggunaan *mobile banking* yang masih dapat ditingkatkan, sehingga masih terdapat faktor lain di luar model yang berpotensi menjelaskan penerimaan dan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Penambahan variabel dapat disesuaikan dengan perkembangan layanan perbankan digital dan karakteristik pengguna agar model penelitian selanjutnya dapat memberikan penjelasan yang lebih luas mengenai perilaku penggunaan *mobile banking*.
2. Penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji kembali peran *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior*, mengingat variabel tersebut tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan pada Livin' by Mandiri maupun Bale by BTN, sedangkan *Behavioral Intention* terbukti

berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* pada kedua aplikasi. Pengkajian lebih lanjut dapat dilakukan dengan mengembangkan hubungan antarvariabel atau mempertimbangkan faktor lain yang relevan, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran fasilitas dan dukungan yang tersedia dalam mendorong perilaku penggunaan aktual.

3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperhatikan proporsi jumlah responden pada setiap kelompok karakteristik pengguna, terutama pada kelompok usia, agar pengujian perbedaan antar kelompok dapat dilakukan secara lebih optimal. Hal tersebut menjadi penting karena pada skripsi ini terdapat kelompok usia tertentu yang tidak dapat dilanjutkan pada tahap *Multi Group Analysis* akibat tidak terpenuhinya *compositional invariance*. Penelitian berikutnya juga dapat memperluas cakupan responden dan objek penelitian dengan melibatkan aplikasi *mobile banking* lainnya serta mengkaji kembali peran jenis kelamin, usia, dan pengalaman penggunaan untuk mengetahui apakah pola moderasi yang ditemukan dalam skripsi ini tetap konsisten pada kelompok pengguna dan konteks layanan perbankan yang berbeda.