BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BCA Mobile pada mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Tahun Akademik 2022. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BCA Mobile. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan mahasiswa dalam menggunakan BCA Mobile terbentuk melalui kombinasi penilaian terhadap kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, manfaat yang diperoleh dari penggunaannya, serta keyakinan terhadap keamanan data dan transaksi. Ketiga aspek tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi dalam menjelaskan keputusan mahasiswa untuk menggunakan BCA Mobile. Hasil ini mendukung penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks layanan perbankan digital, khususnya melalui konstruk *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, serta memperlihatkan relevansi penambahan aspek keamanan sebagai faktor eksternal yang sesuai dengan karakteristik *mobile banking*.
2. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BCA Mobile. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin

mudah aplikasi dipahami, diakses, dan dioperasikan, semakin kuat keputusan mahasiswa untuk menggunakan BCA Mobile. Kemudahan tersebut mengurangi usaha yang diperlukan pengguna ketika berinteraksi dengan sistem, sehingga mahasiswa dapat memanfaatkan layanan perbankan secara lebih praktis. Temuan ini memperkuat konsep *perceived ease of use* dalam TAM yang menempatkan kemudahan penggunaan sebagai salah satu faktor penting dalam penerimaan teknologi. Persepsi Kemudahan juga menjadi variabel dengan pengaruh relatif paling besar dalam model penelitian, sehingga aspek kemudahan merupakan pertimbangan yang paling kuat dibandingkan variabel independen lainnya dalam menjelaskan Keputusan Penggunaan. Dengan

3. Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BCA Mobile. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung menggunakan BCA Mobile ketika mereka memperoleh manfaat yang nyata dari aplikasi, terutama dalam membantu menyelesaikan aktivitas perbankan secara lebih cepat, praktis, efektif, dan efisien. Temuan ini memperkuat *perceived usefulness* sebagai konstruk utama TAM karena manfaat yang dirasakan memberikan alasan fungsional bagi pengguna untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi. Persepsi Kegunaan juga memberikan pengaruh relatif yang cukup kuat dalam model penelitian dan menjadi faktor kedua setelah Persepsi Kemudahan dalam menjelaskan Keputusan Penggunaan.
4. Persepsi Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BCA Mobile. Temuan ini menunjukkan bahwa keyakinan mahasiswa terhadap kemampuan aplikasi dalam melindungi data pribadi dan

transaksi keuangan turut menentukan keputusan penggunaan. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, semakin besar keyakinan pengguna untuk melakukan aktivitas perbankan melalui BCA Mobile. Meskipun pengaruh relatif Persepsi Keamanan berada di bawah Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan, variabel ini tetap memiliki peranan yang signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keamanan merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari penerimaan *mobile banking* karena penggunaan layanan berkaitan secara langsung dengan data dan transaksi finansial pengguna.

5. Hasil penelitian secara keseluruhan telah menjawab tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Keamanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Penggunaan BCA Mobile, baik secara simultan maupun parsial. Ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan Keputusan Penggunaan, meskipun masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang turut memengaruhinya. Dengan demikian, keputusan mahasiswa dalam menggunakan BCA Mobile tidak hanya didasarkan pada manfaat yang diperoleh dari aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemudahan dalam berinteraksi dengan sistem serta keyakinan pengguna terhadap keamanan layanan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memberikan dukungan empiris terhadap penggunaan TAM untuk menjelaskan keputusan penggunaan teknologi perbankan digital. *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* sebagai konstruk utama TAM terbukti memiliki hubungan positif dengan Keputusan Penggunaan, sedangkan Persepsi Keamanan memperluas pemahaman mengenai

penerimaan *mobile banking* dengan mempertimbangkan karakteristik layanan yang berkaitan dengan data dan transaksi keuangan. Pola hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemudahan merupakan pertimbangan yang paling dominan, diikuti oleh kegunaan dan keamanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah diuraikan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi pihak BCA, hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan merupakan faktor yang paling dominan dalam menjelaskan Keputusan Penggunaan BCA Mobile. Oleh sebab itu, BCA disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui tampilan aplikasi yang sederhana, navigasi yang mudah dipahami, proses transaksi yang praktis, serta penyederhanaan tahapan penggunaan fitur. Meskipun demikian, berdasarkan tanggapan responden, item dengan nilai terendah pada variabel Persepsi Kemudahan berkaitan dengan kemampuan BCA Mobile dalam mendukung kebutuhan transaksi dalam berbagai kondisi. Oleh karena itu, BCA juga perlu meningkatkan keandalan dan kestabilan layanan agar aplikasi tetap dapat mendukung kebutuhan transaksi pengguna dalam berbagai kondisi penggunaan. Pengembangan aplikasi sebaiknya tetap mempertimbangkan kemampuan pengguna dengan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda agar kemudahan tidak hanya dirasakan oleh pengguna yang sudah terbiasa dengan layanan digital.

2. Dari aspek kegunaan, BCA disarankan untuk terus mengembangkan fitur yang memberikan manfaat langsung bagi aktivitas pengguna, khususnya mahasiswa dan kelompok pengguna muda. Penyediaan layanan yang dapat mempercepat transaksi, meningkatkan efisiensi, serta mengintegrasikan berbagai kebutuhan pembayaran dapat memperkuat persepsi bahwa BCA Mobile merupakan aplikasi yang memiliki nilai guna tinggi dalam aktivitas sehari-hari. Berdasarkan tanggapan responden, item dengan nilai terendah pada variabel Persepsi Kegunaan berkaitan dengan kemampuan BCA Mobile dalam meningkatkan produktivitas aktivitas transaksi. Oleh karena itu, BCA dapat mengoptimalkan efisiensi fitur dan menyederhanakan alur transaksi agar pengguna dapat menyelesaikan berbagai kebutuhan perbankan dengan lebih cepat, praktis, dan produktif.
3. Dari aspek keamanan, BCA perlu mempertahankan dan meningkatkan mekanisme perlindungan data serta transaksi sekaligus menyampaikan informasi keamanan kepada pengguna dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami. Hal ini penting karena item dengan nilai terendah pada variabel Persepsi Keamanan berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa data pribadi mereka terlindungi saat menggunakan BCA Mobile. Oleh karena itu, BCA disarankan untuk meningkatkan transparansi dan edukasi mengenai perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, autentikasi, serta tindakan yang perlu dilakukan ketika terjadi aktivitas mencurigakan. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat keyakinan pengguna bahwa data

pribadi mereka terlindungi dan meningkatkan kepercayaan terhadap keamanan layanan BCA Mobile.

4. Dari aspek Keputusan Penggunaan, BCA disarankan untuk meningkatkan sosialisasi mengenai manfaat dan kelengkapan fitur BCA Mobile kepada pengguna, khususnya kelompok mahasiswa dan pengguna muda. Berdasarkan tanggapan responden, item dengan nilai terendah berkaitan dengan kesadaran bahwa BCA Mobile dapat memenuhi kebutuhan transaksi perbankan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang belum sepenuhnya menyadari kemampuan aplikasi dalam memenuhi berbagai kebutuhan transaksi mereka. Oleh karena itu, BCA dapat meningkatkan komunikasi dan edukasi mengenai fungsi serta manfaat setiap fitur yang tersedia agar pengguna lebih memahami layanan yang dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan transaksi perbankan mereka.
5. Bagi mahasiswa sebagai pengguna BCA Mobile, penggunaan layanan perbankan digital sebaiknya tidak hanya mempertimbangkan kemudahan dan manfaat yang diperoleh, tetapi juga memperhatikan keamanan dalam melakukan transaksi. Pengguna perlu menjaga kerahasiaan informasi pribadi, kode keamanan, serta kredensial akun dan memahami mekanisme keamanan yang tersedia agar penggunaan layanan digital dapat dilakukan secara bertanggung jawab.
6. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas model, karakteristik responden, dan pendekatan penelitian dalam mengkaji keputusan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Model penelitian dapat

dikembangkan dengan memasukkan variabel lain yang berpotensi menjelaskan keputusan penggunaan, seperti kepercayaan (*trust*), persepsi risiko (*perceived risk*), kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan pengaruh sosial (*social influence*) yang belum tercakup dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat melibatkan pengguna aplikasi *mobile banking* dengan karakteristik yang lebih beragam, baik berdasarkan usia, pekerjaan, latar belakang pendidikan, maupun wilayah tempat tinggal, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan memiliki keterwakilan yang lebih luas. Penelitian berikutnya juga dapat mempertimbangkan pendekatan *mixed methods* dengan mengombinasikan analisis kuantitatif dan kualitatif, seperti wawancara, untuk menggali secara lebih mendalam alasan pengguna dalam mempertimbangkan aspek kemudahan, kegunaan, keamanan, kepercayaan, maupun faktor lainnya dalam memilih dan mempertahankan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Dengan pengembangan tersebut, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang membentuk keputusan penggunaan berbagai aplikasi *mobile banking* serta menjelaskan variasi keputusan penggunaan yang belum dapat diterangkan dalam penelitian ini.