

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Trust, Convenience* terhadap *Attitude Towards the Service* dan *Continuance Intention to Use* pada Generasi Milenial Pengguna Bank Digital” ini memiliki total 130 responden dengan mayoritasnya adalah perempuan, dengan rentang usia 27-30 tahun. Rata-rata responden menggunakan bank digital selama kurang dari 2 jam dengan layanan yang paling banyak digunakan adalah transfer antar bank/antar rekening. Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *attitude towards the service, perceived usefulness* terhadap *continuance intention to use, perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness, perceived ease of use* terhadap *attitude towards the service, perceived risk* terhadap *attitude towards the service, trust* terhadap *perceived risk, trust* terhadap *attitude towards the service, convenience* terhadap *continuance intention to use*, dan *attitude towards the service* terhadap *continuance intention to use*.

Penelitian ini dilakukan menggunakan model penelitian *Structural Equation Model (SEM)* dengan SPSS AMOS versi 24 sebagai *tools* pengolahan data. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diambil beberapa kesimpulan mengenai penelitian ini. Berikut ini merupakan kesimpulan yang dapat diambil:

1. Hipotesis 1 tidak diterima, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa standar koefisien variabel sebesar -0,255 dan *p-value* sebesar 0,339 ($\geq 0,05$). *P-value* yang lebih besar dari 0,05 menandakan bahwa *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap *attitude towards the service*. Hal ini dapat terjadi karena bank digital bukan lagi menjadi hal yang baru bagi masyarakat, sudah banyak bank konvensional yang memiliki layanan *digital banking* yang sebenarnya memiliki jenis layanan yang sama dengan yang dimiliki oleh bank digital. Dapat disimpulkan bahwa persepsi

kegunaan bukanlah faktor yang mempengaruhi sikap yang muncul dari nasabah terhadap bank digital.

2. Hipotesis 2 tidak diterima, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa standar koefisien variabel sebesar -0,255 dan *p-value* sebesar 0,339 ($\geq 0,05$). *P-value* yang lebih besar dari 0,05 menandakan bahwa *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap *continuance intention to use*. Hal ini dapat terjadi karena layanan yang disediakan bank digital tidak jauh berbeda dari layanan yang diberikan oleh *digital banking* dari bank konvensional, rasa penasaran atau ikut-ikutan menggunakan bank digital. Di sisi lain, dari 130 responden hanya 36 responden yang menggunakan layanan menabung pada bank digital, padahal menabung merupakan manfaat utama dari bank. sehingga kegunaan dari bank digital bukan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi keinginan nasabah untuk menggunakan bank digital.
3. Hipotesis 3 diterima, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa standar koefisien variabel sebesar 0,696 dan *p-value* sebesar 0,000 ($\leq 0,05$) menandakan bahwa secara signifikan dan positif, *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Hal ini menjadi bukti bahwa bank digital sudah memberikan kemudahan bagi nasabahnya untuk dalam menggunakan bank digital, dan membantu nasabah mengatur keuangannya. Dengan kata lain, semakin mudah bank digital untuk digunakan, maka akan semakin membantu nasabah untuk menggunakan bank digital sebagai alat yang membantu pengaturan keuangannya sehari-hari.
4. Hipotesis 4 diterima, Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa standar koefisien variabel sebesar 0,747 dan *p-value* sebesar 0,000 ($\leq 0,05$) menandakan bahwa secara signifikan dan positif, *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *attitude towards the service*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan yang ditawarkan oleh bank digital kepada nasabahnya dalam bentuk cara penggunaan dan juga

penyebaran informasi mengenai bank digital dapat membentuk sikap yang baik dari nasabah terhadap bank digital. Dengan kata lain, semakin mudah bank digital untuk digunakan maka akan semakin baik juga sikap yang diberikan oleh nasabah terhadap bank digital.

5. Hipotesis 5 tidak diterima, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa standar koefisien variabel sebesar 0,047 dan *p-value* sebesar 0,550 ($\geq 0,05$) menandakan bahwa *perceived risk* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *attitude towards the service*. Hasil penelitian menunjukkan, ada sebagian nasabah yang setuju bahwa menggunakan bank digital merupakan sesuatu yang risiko, sedangkan sebagian yang lain menganggap bahwa menggunakan bank digital bukanlah hal yang berisiko. Ditambahkan dengan fakta bahwa nasabah bank digital membuat akun karena ikut-ikutan saja karena *euphoria* tertentu. Oleh karena itu, tanggapan nasabah terhadap risiko yang mungkin dihadapi oleh nasabah bank digital tidak mempengaruhi hasil dari sikap yang muncul dari responden terhadap bank digital.
6. Hipotesis 6 tidak diterima, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa standar koefisien variabel sebesar 0,092 dan *p-value* sebesar 0,350 ($\geq 0,05$) menandakan bahwa *trust* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *perceived risk*. Hal ini dapat terjadi karena layanan yang paling banyak digunakan oleh nasabah, merupakan layanan dengan tingkat risiko yang tidak terlalu besar, dan bank digital berada di bawah pengawasan OJK. Sehingga masyarakat sudah tidak memiliki keraguan yang besar terhadap bank digital karena sistem yang hampir sama. Oleh karena itu, tingkat kepercayaan responden terhadap bank digital tidak mempengaruhi persepsi risiko.
7. Hipotesis 7 diterima, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa standar koefisien variabel sebesar 0,357 dan *p-value* sebesar 0,000 ($\leq 0,05$) menandakan bahwa secara signifikan dan positif, *trust* memiliki pengaruh terhadap *attitude towards the service*. Usaha bank digital

untuk dapat dipercaya sebagai alat untuk membantu masyarakat mengelola keuangannya, menjaga komitmen yang sudah disampaikan dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya, dapat mendorong munculnya sikap yang baik dari nasabah terhadap bank digital. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank digital yang digunakannya, semakin baik juga sikap yang muncul dari nasabah terhadap pelayanan pada bank digital.

8. Hipotesis 8 diterima, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa standar koefisien variabel sebesar 0,476 dan *p-value* sebesar 0,044 ($\leq 0,05$) menandakan bahwa secara signifikan dan positif, *convenience* memiliki pengaruh terhadap *continuance intention to use*. Rasa nyaman yang diberikan oleh bank digital dalam bentuk kemudahan akses untuk mengoperasikan ataupun mencari informasi mengenai bank digital, dapat mendorong adanya keinginan nasabah untuk menggunakan bank digital dalam pengaturan keuangan.
9. Hipotesis 9 diterima, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa standar koefisien variabel sebesar 0,492 dan *p-value* sebesar 0,000 ($\leq 0,05$) menandakan bahwa secara signifikan dan positif, *attitude towards the service* memiliki pengaruh terhadap *continuance intention to use*. Nasabah menunjukkan adanya sikap baik terhadap bank digital dengan menganggap bank digital sebagai pilihan yang tepat dan menarik untuk membantu nasabah mengatur keuangannya. Oleh karena itu, semakin baik sikap yang muncul dari nasabah terhadap bank digital, akan semakin tinggi juga keinginan nasabah untuk menggunakan bank digital.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penelitian memiliki harapan besar agar dapat memberikan masukan yang baik untuk nasabah, bank digital, dan pihak-pihak

lain yang terpengaruh dalam penelitian ini untuk dapat menggunakan dan mengembangkan bank digital dengan lebih baik lagi di masa depan.

5.2.1. Saran Bagi Bank Digital

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, peneliti memberikan beberapa saran untuk bank digital agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Berikut ini beberapa saran tersebut:

1. Peneliti memberikan saran agar bank digital dapat terus melakukan adanya pengembangan dan inovasi terkait dengan layanan yang disediakan sehingga dapat menjadi keunggulan dan pembeda bank digital dari layanan *digital banking* bank konvensional.
2. Peneliti memberi saran agar dalam melakukan pembaruan atau perbaikan rutin, bank digital dapat mempersiapkan sistemnya dengan baik agar tidak mengurangi layanan yang diberikan kepada para nasabah.
3. Peneliti memberikan saran agar bank digital dapat mengeluarkan informasi resmi mengenai apa itu bank digital, apa saja layanannya, cara mendaftar, dan lain-lain baik dalam bentuk video maupun tulisan.
4. Peneliti memberikan saran agar bank digital dapat lebih terbuka dengan membuat *platform* khusus dimana nasabah bank digital dapat melaporkan kesulitan atau masalah yang dialami, dan menyediakan informasi untuk mengatasi masalah yang ada. Hal ini dapat membantu nasabah untuk lebih mengenal bank digital dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank digital.

5.2.2. Saran Bagi Nasabah Bank Digital

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, peneliti memberikan beberapa saran untuk nasabah bank digital agar dapat menggunakan bank digital dengan bijaksana dalam mengelola keuangan nasabah. Berikut ini beberapa saran tersebut:

1. Peneliti memberi saran agar nasabah bank digital dapat mengenali bank digital dengan lebih baik, dan menggunakan bank digital tanpa ikut-ikutan agar dapat merasakan manfaat sesungguhnya yang ditawarkan oleh bank digital kepada nasabah.
2. Peneliti memberikan saran agar nasabah bank digital dapat mengenali risiko atau masalah yang dapat terjadi dalam menggunakan bank digital sehingga dapat menggunakan bank digital dengan lebih bijaksana.
3. Peneliti memberikan saran agar nasabah bank digital dapat secara rutin melakukan pengecekan keamanan rekening dengan *update* terhadap informasi terbaru mengenai keamanan bank digital. Hal ini harus dilakukan karena semua aktivitas dalam bank digital dilakukan menggunakan internet yang rawan terjadi kejahatan keuangan.

5.2.3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, peneliti memiliki beberapa saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik. Berikut ini merupakan beberapa saran tersebut:

1. Peneliti memberikan saran agar penelitian selanjutnya dapat menggunakan kata-kata yang lebih mudah untuk dipahami dalam menyusun pernyataan dalam kuesioner agar mudah untuk dipahami dan tidak menimbulkan arti yang berbeda

dari arti sesungguhnya dan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik.

2. Peneliti memberikan saran agar penelitian selanjutnya dilakukan pada satu bank digital tertentu, agar fokus dalam penelitian mengenai layanan dan bank digital yang diteliti dapat lebih terarah dan dapat memberi saran yang lebih spesifik untuk pihak-pihak yang terkait.
3. Penelitian memberikan saran agar penelitian selanjutnya dapat menambah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan metode wawancara terhadap nasabah bank digital atau dari pihak bank digital, agar dapat memperluas informasi mengenai bank digital dan memperkuat hasil penelitian.
4. Peneliti memberikan saran agar penelitian selanjutnya dapat mengumpulkan jumlah responden yang lebih banyak sehingga dapat memberikan cerminan dari populasi dengan lebih baik. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat mengumpulkan responden dari generasi yang berbeda dari penelitian ini sehingga dapat menemukan informasi dan hasil yang beragam.
5. Peneliti memberikan saran agar penelitian selanjutnya dapat memperluas informasi melalui berbagai macam literatur baru yang lebih relevan serta fenomena baru yang terjadi di masa depan, agar dapat memberikan saran pengembangan yang lebih baik untuk bank digital di masa depan.
6. Peneliti memberikan saran agar penelitian selanjutnya dapat menambahkan *screening* pada kuesioner untuk mendapatkan informasi mengenai intensitas pengguna bank digital dalam beberapa bulan ke belakang. Hal ini dilakukan untuk dapat menentukan profil responden, apakah mereka pengguna aktif atau pengguna pasif dari bank digital.