

BAB V

PENUTUP

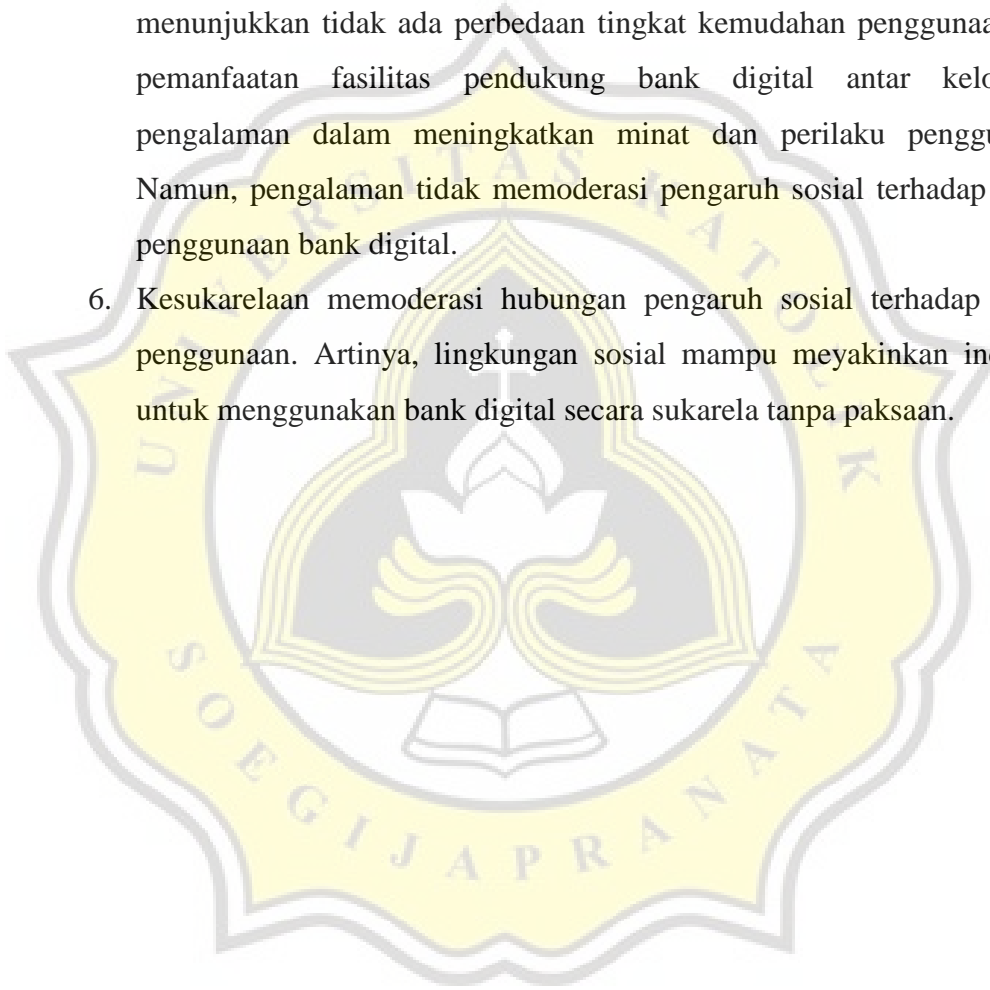
5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance of Use of Technology*) dalam mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi digital banking. Berdasarkan hasil penelitian, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis model UTAUT pada 273 data kuesioner responden dapat diketahui bahwa tingkat penerimaan dan penggunaan bank digital dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi-kondisi pendukung yang meningkatkan minat dalam menggunakan bank digital. Minat penggunaan akan meningkat apabila pengguna yakin bahwa dengan menggunakan bank digital akan meningkatkan kinerja, mudah digunakan, pengaruh lingkungan sosial kuat, dan fasilitas didalam bank digital memadai.
2. Dalam hasil penelitian, ditemukan bahwa minat penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan selanjutnya. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu penggunaan bank digital yang lebih diperuntukkan penggunaannya saat melakukan transaksi online kecil, bukan diperuntukkan menabung dalam jangka waktu panjang.
3. Jenis kelamin memoderasi hubungan ekspektasi usaha dan pengaruh sosial terhadap minat penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kemudahan penggunaan bank digital yang dirasakan antara laki-laki dan perempuan, serta tidak terdapat perbedaan pengaruh sosial dalam menggunakan bank digital. Namun, terdapat perbedaan peningkatan kinerja yang dialami oleh laki-laki dan perempuan.
4. Usia memoderasi hubungan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial terhadap minat penggunaan. Hal ini menunjukkan tidak

ada perbedaan peningkatan kinerja, tingkat kemudahan penggunaan, dan pengaruh sosial antar kelompok usia dalam meningkatkan minat penggunaan. Namun, usia terbukti tidak memoderasi hubungan kondisi-kondisi pendukung terhadap perilaku penggunaan.

5. Pengalaman memoderasi ekspektasi usaha terhadap minat penggunaan, dan kondisi-kondisi pendukung terhadap perilaku penggunaan. Hal ini menunjukkan tidak ada perbedaan tingkat kemudahan penggunaan dan pemanfaatan fasilitas pendukung bank digital antar kelompok pengalaman dalam meningkatkan minat dan perilaku penggunaan. Namun, pengalaman tidak memoderasi pengaruh sosial terhadap minat penggunaan bank digital.
6. Kesukarelaan memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap minat penggunaan. Artinya, lingkungan sosial mampu meyakinkan individu untuk menggunakan bank digital secara sukarela tanpa paksaan.



5.2 Saran

1. Penggunaan bank digital didominasi oleh perempuan, sehingga penyelenggara bank digital perlu melakukan inovasi agar dapat menarik minat penggunaan bank digital bagi laki-laki, namun tidak mengurangi minat penggunaan bank digital bagi perempuan.
2. Penggunaan bank digital didominasi oleh usia dibawah 20 tahun, sehingga penggunaan bank digital lebih diperuntukkan bagi usia dibawah 20 tahun.
3. Penggunaan bank digital didominasi oleh pengalaman 1-2 tahun, sehingga penyelenggara bank digital melakukan inovasi agar penggunaan bank digital dapat meningkatkan minat penggunaan dari seluruh kelompok pengalaman.

