

BAB V SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan mengenai keputusan penggunaan Wondr by BNI menggunakan metode TAM, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* terkait penggunaan Wondr by BNI menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,623 dan untuk p-value sebesar $0.000 \leq 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* dipengaruhi oleh *Perceived Ease of Use* sehingga persepsi kebermanfaatan Wondr by BNI ketika digunakan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan sistem. Pengguna Wondr by BNI merasa bahwa layanan yang digunakan dapat dengan mudah dipelajari dan digunakan, sehingga hal tersebut akan meningkatkan efektivitas dan mempermudah serta bermanfaat dalam menggunakan Wondr by BNI.
2. Hasil pengujian variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use* terkait penggunaan Wondr by BNI menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,354 dan untuk p-value sebesar $0,001 \leq 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Intention to Use* dipengaruhi oleh *Perceived Ease of Use* sehingga persepsi minat

penggunaan Wondr by BNI dipengaruhi oleh persepsi kemudahan. Pengguna Wondr by BNI juga merasa bahwa menggunakan Wondr by BNI akan meningkatkan fleksibilitas dalam melakukan transaksi keuangan.

3. Hasil pengujian variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use* terkait penggunaan Wondr by BNI menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,090 dan untuk p-value sebesar $0,187 \geq 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Intention to Use* tidak dipengaruhi oleh *Perceived Usefulness* sehingga tinggi rendahnya persepsi minat penggunaan Wondr by BNI tidak dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan. Hal tersebut berarti kegunaan yang diperoleh pengguna Wondr by BNI belum menjadi pertimbangan bagi individu tersebut untuk menggunakan layanan tersebut. Dari segi manfaat fitur yang diberikan Wondr by BNI masih belum memenuhi harapan responden.
4. Hasil pengujian *Perceived Security* terhadap *Intention to Use* terkait penggunaan Wondr by BNI menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,456 dan untuk p-value sebesar $0,000 \leq 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Intention to Use* dipengaruhi oleh *Perceived Security* sehingga tinggi rendahnya persepsi minat penggunaan Wondr by BNI dipengaruhi oleh persepsi keamanan. Pengguna Wondr by BNI juga merasa bahwa transaksi

menggunakan Wondr by BNI akan membuat mereka merasa aman dalam bertransaksi. Data transaksi atau informasi mengenai data diri terjamin keamanannya oleh pihak Bank.

5. Hasil pengujian variabel *Intention to Use* terhadap *Actual Use* terkait penggunaan Wondr by BNI menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,740 dan untuk p-value sebesar $0,000 \leq 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa *Actual Use* dipengaruhi oleh *Intention to Use* sehingga penggunaan Wondr by BNI secara langsung oleh dipengaruhi oleh persepsi minat penggunaan. Hal tersebut menandakan minat seseorang untuk menggunakan Wondr by BNI yang disebabkan oleh beberapa pertimbangan, maka minat tersebut akan membuat seseorang merasa dapat melakukan transaksi keuangan melalui Wondr by BNI.

5.2 Keterbatasan

Peneliti menyadari jika dalam penelitian yang berkaitan dengan pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Security* terhadap *Intention to Use* dan *Actual Use* pada penggunaan Wondr by BNI masih jauh dari kata sempurna, hal ini terjadi karena adanya keterbatasan yang terjadi dalam penelitian dan tidak dapat untuk dihindarkan. Keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya terbatas meneliti pada pengguna Wondr by BNI.

Selain itu jika kita melihat pada Tabel IV-10 masih banyak faktor

lain yang mungkin lebih berpengaruh terhadap keputusan penggunaan seperti persepsi kepercayaan dan persepsi risiko.

2. Banyak penelitian yang menggunakan model TAM dan bahkan dikembangkan, tetapi dalam penelitian ini hanya mencakup faktor yang berperan penting dalam keputusan pengguna yaitu persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi keamanan. Masih banyak faktor yang belum disertakan dalam penelitian ini seperti persepsi kepercayaan dan persepsi risiko.

5.3 Implikasi

5.3.1 Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini yaitu pada bidang *financial technology* dan pada perusahaan penyedia jasa *Mobile Banking*. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi keamanan pengguna Wondr by BNI mempunyai pengaruh terhadap minat penggunaan (*Intention to Use*) Wondr by BNI sehingga perusahaan harus menjaga dengan baik sistem *mobile banking* dari segala kemungkinan gangguan yang bisa terjadi untuk menambah minat pengguna Wondr by BNI.

Dari segi fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, pengguna belum sepenuhnya merasakan lebih banyak manfaat yang ditawarkan. Banyak fitur yang mereka tawarkan yaitu insight,

transaksi, dan growth sehingga perlu adanya pengoptimalan. Ketiga fitur tersebut dapat lebih dioptimalkan dan dapat ditonjolkan pada proses peralihan BNI *Mobile Banking* menuju Wondr by BNI. Selain itu perbaikan untuk lebih interaktif, menarik, dan pemrosesan transaksi yang lebih cepat. Dalam beberapa ulasan dari pengguna, sangat banyak permasalahan yang terjadi karena adanya *bug* pada sistem Wondr by BNI sehingga proses transaksi sering terganggu. Dengan adanya perbaikan dan pengoptimalan tentu pengguna Wondr by BNI akan merasa lebih bermanfaat dengan adanya Wondr by BNI dan berniat untuk menggunakannya.

Perbaikan sistem merupakan hal yang paling utama untuk menyelesaikan permasalahan pengguna agar menciptakan pengalaman menggunakan yang nyaman. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak perusahaan seharusnya berusaha memberikan pelayanan sistem yang lebih baik lagi untuk pengguna agar mereka merasakan kemudahan dalam pengoperasian, kebermanfaatannya dalam munculnya fitur baru yang ditawarkan, dan keamanan penggunaan *Mobile banking* khususnya Wondr by BNI melalui transaksi yang dilakukan sehingga pengguna lebih mengerti akan fasilitas tersebut.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada bab-bab terdahulu maka hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi implikasi teoritis sebagai berikut:

1. Model TAM berhasil menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi Wondr by BNI sebagai suatu teknologi, akan tetapi *Perceived Usefulness* tidak terbukti sebagai anteseden dari digunakannya teknologi. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel yang lebih mewakili seberapa besar tingkat digunakannya atau keputusan penggunaan Wondr by BNI.
2. Penelitian ini meneliti pada pengguna Wondr by BNI yang penggunanya sudah tersebar diseluruh kota di Indonesia. Untuk penelitian selanjutnya disarankan lebih fokus terkait kota ataupun wilayah yang penggunanya paling banyak untuk diteliti sebagai respondennya.
3. Dengan perkembangan Wondr by BNI yang semakin pesat, diharapkan regulator (BI & OJK) untuk memperketat pengawasan berjalannya sistem transaksi menggunakan *Mobile banking* melalui peraturan hukum agar tidak menimbulkan banyak kerugian khususnya bagi penggunanya di kemudian hari.