BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude towards using* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis pertama diterima.. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *perceived usefulness* Aplikasi Ollin By Nagari maka semakin meningkat *attitude toward using* Aplikasi Ollin By Nagari. Hal ini mengindikasikan nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi responden dalam penelitian ini mempertimbangkan *perceived usefulness* Aplikasi Ollin By Nagari untuk mempengaruhi *attitude towards using* Aplikasi Ollin By Nagari yang mereka pergunaakan. Dimana nasabah pengguna akan memutuskan pemilihan penggunaan fitur layanan Aplikasi Ollin By Nagari sesuai dengan manfaat yang ditawarkan dengan mepertimbangkan kebutuhan transaksi perbankan yang diperlukan yang terlihat dari fungsi penggunaan Aplikasi Ollin By Nagari tersebut bagi nasabah penggunanya. Nasabah pengguna mempertimbangkan bahwa ketika menggunakan Aplikasi Ollin By Nagari dapat membantu dan meningkatkan efektifitas mereka dalam melakukan transaksi

perbankan. Selain itu nasabah pengguna secara umum berpendapat Aplikasi Ollin By Nagari berguna untuk melakukan transaksi perbankan dan berfikir Aplikasi Ollin By Nagari memungkinkan untuk meningkatkan kinerja penggunaan layanan perbankan mereka. Selanjutnya dengan menggunakan Aplikasi Ollin By Nagari dapat meningkatkan efisiensi aktivitas serta memudahkan dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan mereka dan memungkininkan mereka untuk menyelesaikan aktivitas transaksi perbankan lebih cepat sehingga kesemua hal tersebut mempengaruhi *attitude towards using* Aplikasi Ollin By Nagari yang mereka pergunakan

2. *Perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude towards using* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *perceived ease of use* Aplikasi Ollin By Nagari maka semakin meningkat *attitude toward using* Aplikasi Ollin By Nagari. Hal ini mengindikasikan dalam menggunakan Aplikasi Ollin By Nagari, nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi responden dalam penelitian ini mempertimbangkan *perceived ease of use* Aplikasi Ollin By Nagari. Dimana nasabah pengguna memutuskan pemilihan penggunaan Aplikasi Ollin By Nagari sesuai dengan kebutuhan transaksi perbankan yang diperlukan pengguna, sehingga *attitude towards using* Aplikasi Ollin By Nagari mereka tergantung pada bagaimana penyedia layanan Aplikasi

Ollin By Nagari tersebut menyediakan fungsi penggunaan layanan transaksi perbankan. Dimana dengan mempertimbangkan fungsi penggunaan Aplikasi Ollin By Nagari, akan terlihat *attitude towards using* Aplikasi Ollin By Nagari bagi nasabah pengguna dari segi menggunakan perangkat seluler untuk memfasilitasi layanan Aplikasi Ollin By Nagari adalah ide yang bagus. Kemudian nasabah suka menggunakan perangkat seluler untuk memfasilitasi layanan Aplikasi Ollin By Nagari, serta menurut nasabah menggunakan layanan Aplikasi Ollin By Nagari untuk memfasilitasi layanan perbankan adalah ide yang menyenangkan serta bijaksana

3. *perceived usefulness* positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis ketiga ditolak. Hal ini menunjukkan peningkatan *perceived usefulness* tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap peningkatan *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari. Penyebab *perceived usefulness* tidak memberikan pengaruh pada *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari adalah karena nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi responden dalam penelitian ini pada umumnya memiliki pemikiran yang sama bahwa pada dasarnya manfaat Aplikasi Ollin By Nagari tidak jauh berbeda dengan manfaat layanan mobile banking lainnya. Mereka menganggap bahwa penggunaan Aplikasi Ollin By Nagari dapat membantu dan meningkatkan efektifitas

mereka dalam melakukan transaksi perbankan sehari-hari. Selain itu, nasabah pengguna secara umum berpendapat Aplikasi Ollin By Nagari berguna untuk melakukan transaksi perbankan dan berfikir Aplikasi Ollin By Nagari memungkinkan untuk meningkatkan kinerja penggunaan layanan perbankan mereka. Selanjutnya dengan menggunakan Aplikasi Ollin By Nagari dapat meningkatkan efisiensi aktivitas serta memudahkan dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan mereka dan memungkininkan mereka untuk menyelesaikan aktivitas transaksi perbankan lebih cepat sehingga kesemua hal tersebut tidak mempengaruhi *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari. Hal ini dikarenakan manfaat tersebut dianggap sebagai hal yang sudah semestinya dimiliki oleh semua aplikasi perbankan digital, sehingga sudah menjadi ekspektasi dasar dari setiap layanan perbankan digital yang digunakan.

4. *Perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis keempat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *perceived ease of use* maka semakin meningkat *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari. Hal ini mengindikasikan nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi responden dalam penelitian ini, merasa *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari mereka dipengaruhi oleh *perceived ease of use* dalam penggunaan

Aplikasi Ollin By Nagari. Hal ini dikarenakan pada umumnya nasabah memiliki pemikiran yang sama bahwa pada dasarnya Aplikasi Ollin By Nagari tersebut mudah untuk digunakan baik dari segi Interaksi dengan Aplikasi Ollin By Nagari saat memfasilitasi transaksi perbankan jelas dan dapat dimengerti. Kemudian nasabah merasa Aplikasi Ollin By Nagari mudah digunakan untuk melakukan transaksi perbankan serta mudah digunakan secara umum. Selain itu belajar menggunakan Aplikasi Ollin By Nagari itu mudah serta menurut nasabah layanan Aplikasi Ollin By Nagari fleksibel untuk transaksi perbankan sehingga kesemua hal tersebut mempengaruhi *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari.

5. *Attitude towards using* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis kelima diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *attitude towards using* maka semakin meningkat *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari. Hal ini mengindikasikan nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi responden dalam penelitian ini, merasa *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari mereka dipengaruhi oleh *attitude towards using* Aplikasi Ollin By Nagari. *Attitude toward using* Aplikasi Ollin By Nagari nasabah pengguna tercermin dari menggunakan perangkat seluler untuk memfasilitasi layanan Aplikasi Ollin By Nagari adalah ide yang bagus. Kemudian

nasabah suka menggunakan perangkat seluler untuk memfasilitasi layanan Aplikasi Ollin By Nagari dikarenakan Aplikasi Ollin By Nagari merupakan cara alternatif untuk transaksi perbankan yang mudah untuk dimanfaatkan, kerena tidak perlu untuk datang ke bank , dimana pengguna hanya perlu memiliki rekening Bank Nagari, menginstal aplikasinya pada smartphone penggunanya. Kemudian membuat akun Ollin By Nagari yang terverifikasi. Setelah itu nasabah pengguna dapat menggunakan Aplikasi Ollin By Nagari untuk memfasilitasi transaksi perbankan sesuai fitur yang disediakan sehingga menggunakan layanan Aplikasi Ollin By Nagari untuk memfasilitasi layanan perbankan adalah ide yang menyenangkan serta bijaksana. Dimana kesemua hal tersebut mempengaruhi *behavioral intentaion to use* Aplikasi Ollin By Nagari bagi nasabah penggunanya.

6. *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari dengan *attitude towards using* sebagai variabel intervening pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis keenam diterima. Dimana peran variabel mediasi, sebagai pemediasi penuh *full mediation*. *Full mediation* terjadi ketika variabel eksogen tidak mampu mempengaruhi secara signifikan variabel endogen tanpa melalui variabel mediator (intervening). Hal ini mengindikasikan bahwa *attitude towards using* sebagai variabel intervening (mediasi) dapat menjadi perantara sempurna pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral*

intention to use Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat, dikarenakan *attitude towards using* yang dilihat dari segi menggunakan perangkat seluler untuk memfasilitasi layanan Aplikasi Ollin By Nagari adalah ide yang bagus. Kemudian nasabah suka menggunakan perangkat seluler untuk memfasilitasi layanan Aplikasi Ollin By Nagari, serta menurut nasabah menggunakan layanan Aplikasi Ollin By Nagari untuk memfasilitasi layanan perbankan adalah ide yang menyenangkan serta bijaksana adalah hal yang dipertimbangkan nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai perantara pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat

7. *Perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari dengan *attitude towards using* sebagai variabel intervening pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis ketujuh diterima. Dimana peran variabel mediasi sebagai pemediasi parsial. Mediasi parsial terjadi ketika variabel eksogen mampu mempengaruhi secara langsung variabel endogen tanpa melalui melibatkan variabel mediator (intervening). Hal ini mengindikasikan bahwa *perceived ease of use* dapat berpengaruh secara langsung terhadap *behavioral intention to use* tanpa melibatkan *attitude towards using*. Namun juga dapat menjadikan *attitude towards using* sebagai variabel intervening

(mediasi) pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat, dikarenakan *attitude towards using* yang dilihat dari segi menggunakan perangkat seluler untuk memfasilitasi layanan Aplikasi Ollin By Nagari adalah ide yang bagus. Kemudian nasabah suka menggunakan perangkat seluler untuk memfasilitasi layanan Aplikasi Ollin By Nagari, serta menurut nasabah menggunakan layanan Aplikasi Ollin By Nagari untuk memfasilitasi layanan perbankan adalah ide yang menyenangkan serta bijaksana adalah hal yang dipertimbangkan nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai perantara pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat

8. *Behavioral intention to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis kedelapan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *behavioral intention to use* maka semakin meningkat *actual use* Aplikasi Ollin By Nagari. Hal ini mengindikasikan nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi responden dalam penelitian ini, merasa *behavioral intention to use* mempengaruhi *actual use* Aplikasi Ollin By Nagari. *Behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari oleh nasabah pengguna tercermin dari Nasabah akan dan bermaksud menggunakan fasilitas

layanan perbankan melalui Aplikasi Ollin By Nagari di masa mendatang serta sebanyak mungkin. Selanjutnya fasilitas layanan perbankan melalui Aplikasi Ollin By Nagari akan menjadi salah satu teknologi favorit untuk memfasilitasi layanan perbankan nasabah. Kemudian nasabah berniat untuk menggunakan Aplikasi Ollin By Nagari secara berkelanjutan di masa mendatang dan akan merekomendasikan pada orang lain untuk menggunakannya. Selain itu nasabah akan sering menggunakannya di masa depan dan akan menggunakan Aplikasi Ollin By Nagari untuk kebutuhan transaksi perbankan serta menggunakan Aplikasi Ollin By Nagari untuk menangani transaksi perbankan adalah sesuatu yang akan dilakukan. Dimana kesemua hal tersebut mempengaruhi *actual use* Aplikasi Ollin By Nagari bagi nasabah penggunanya.

5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa temuan penting bagi pihak penyedia Aplikasi Ollin By Nagari, agar lebih memperhatikan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang dirasakan nasabah pengguna juga memperhatikan *attitude towards using* Aplikasi Ollin By Nagari agar dapat meningkatkan *behavioral intention to use* serta *actual use* Aplikasi Ollin By Nagari. Sesuai hasil penelitian beberapa upaya yang harus dilakukan penyedia layanan Aplikasi Ollin By Nagari adalah

1. untuk meningkatkan *perceived usefulness* adalah memberikan peningkatan agar Aplikasi Ollin By Nagari memungkinkan untuk meningkatkan kinerja

penggunaan layanan perbankan karena item ini memiliki penilaian rata-rata terendah dengan cara :

a. Melakukan update pada fitur layanan Aplikasi Ollin By Nagari secara berkala agar fitur layanan perbankan yang ditawarkan dapat mengikuti perkembangan transaksi perbankan dan keuangan digital yang ada.
b. Meningkatkan keamanan dari penggunaan Aplikasi Ollin By Nagari karena beberapa layanan Aplikasi Ollin By Nagari terintegrasi dengan aplikasi keuangan maupun pembayaran dan pembelian secara digital.
c. Penyedia layanan Aplikasi Ollin By Nagari harus bisa mengatasi gangguan *server* yang mengakibatkan gagalnya transaksi

2. untuk meningkatkan *perceived ease of use* adalah meningkatkan perhatian pada interaksi nasabah dengan Aplikasi Ollin By Nagari saat memfasilitasi transaksi perbankan jelas karena item ini memiliki penilaian rata-rata terendah dengan cara :
   a. Penyedia Aplikasi Ollin By Nagari memperjelas petunjuk dalam penggunaan Aplikasi Ollin By Nagari agar dapat dimengerti oleh nasabah penggunanya.
   b. Penyedia Aplikasi Ollin By Nagari lebih memperjelas pengelompokan fitur-fitur layanan perbankan yang ditawarkan
3. untuk meningkatkan *Attitude toward using* adalah meningkatkan rasa suka nasabah untuk menggunakan perangkat selulernya untuk memfasilitasi layanan Aplikasi Ollin By Nagari karena item ini memiliki penilaian rata-rata terendah dengan cara:

a. Penyedia Aplikasi Ollin By Nagari harus memperhatikan kemudahan dalam mengaktifkan penggunaan Aplikasi Ollin By Nagari pada perangkat seluler nasabah peenggunanya baik dari segi penginstalan atau pembuatan akun.

b. Penyedia Aplikasi Ollin By Nagari berusaha untuk selalu update terhadap fitur-fitur perbankan yang ditawarkan yang disesuaikan dengan fungsi penggunaan yang diinginkan penggunanya sehingga memudahkan nasabah pengguna untuk melakukan transaksi perbankan

c. Penyedia Aplikasi Ollin By Nagari harus bisa menjadikan transaksi perbankan secara digital menggunakan Aplikasi Ollin By Nagari lebih baik daripada transaksi tunai, karena transaksinya hanya memerlukan penggunaan aplikasi yang berbasis Jaringan internet.

4. untuk meningkatkan *behavioral intention to use* adalah meningkatkan keinginan nasabah untuk bermaksud menggunakan fasilitas layanan perbankan melalui Aplikasi Ollin By Nagari sebanyak mungkin dengan cara:

   a. Melakukan update pada fitur-fitur perbankan yang ditawarkan agar transaksi perbankan nasabah mengalami peningkataan karena fitur layanana yang ditawarkan memenuhi kebutuhan nasabah

   b. Mengatasi permasalahan bug atau eror pada aplikasi ketika melakukan transaksi perbankan yang menyebabkan transaksi gagal

   c. Mengatasi permasalahan setelah update aplikasi atau instal ulang

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

aplikasi yang membuat nasabah tidak dapat mengakses fitur aplikasi atau tidak dapat login ke aplikasi sehingga aplikasi perlu pembaruan karena fitur layanan perbankan yang tidak bisa dimanfaatkan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dalam pelaksanaanya masih punya berbagai kekurangan disebabkan adanya keterbasan yang ditemukan pada saat penelitian. Oleh karena itu keterbatasan tersebut diharapkan untuk diperhatikan pada penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan penelitian sebagai berikut

1. Peneliti hanya menganalisis pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* serta dampaknya pada *actual use* dengan *attitude towards using* sebagai variabel intervening
2. Pada penelitian ini data yang digunakan hanya data kuantitatif, dimana datanya dihasilkan dengan menyebarkan kuesioner *online* beserta offline kepada responden, mengakibatkan data yang dihaslkan terbatas.
3. Batasan objek yang dipergunakan hanya nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) Bank Nagari Wilayah Sumatera Barat yang menggunakan layanan aplikasi Ollin By Nagari
4. Ketersediaan waktu beserta tenaga dalam pengumpulan beserta pengolahan data terbatas.
5. Sampel yang dipergunakan jumlahnya terbatas hanya 145 responden, dimana sampelnya belum dapat menggambarkan secara keseluruhan nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) Bank Nagari Wilayah Sumatera Barat yang menggunakan layanan aplikasi Ollin By Nagari

5.4 Saran Penelitian

Dalam rangka pengembangan penelitin ini, maka diperlukan penelitian berkelanjutan yang lebih luas untuk memperbaiki kelemahan yang ada sehingga dapat disempurnakan. Berikut beberapa saran yang dapat disampaikan untuk praktisi dan akademisi yang akan melanjutkan penelitian ini :

1. Penelitian ini kedepannya untuk ditambahkan jumlah sampel agar hasil penelitian menjadi lebih baik..
2. Penelitian ini kedepannya agar melaukukan perluasan pada objek penelitian, tidak hanya pada nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) Bank Nagari Wilayah Sumatera Barat yang menggunakan layanan aplikasi Ollin By Nagari, tetapi dapat dilakukan ke nasabah lainnya secara keseluruhan.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel-variabel lain yang dapat digunakan untuk memberikan pengaruh pada *behavioral intention to use* serta dampaknya pada actual use yang belum diteliti dalam penelitian ini seperti *perceived trust, perceived risk*, user satisfaction.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA