

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* aplikasi *m-banking* berdasarkan gender di Kota Padang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 240 orang masyarakat Kota Padang terbagi atas 120 laki-laki dan 120 perempuan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *intention to use* (minat menggunakan) pada aplikasi *mobile banking* terhadap pengguna laki-laki di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa responden laki-laki yang memakai *mobile banking* berasumsi bahwa dengan menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi akan memberikan manfaat bagi mereka. Karena penerimaan suatu sistem yang terkait dengan teknologi tidak akan menarik minat konsumen jika tidak memberikan manfaat dari apa yang telah ada sebelumnya. Ditambah lagi dengan penggunaannya yang diakses melalui *smartphone* menjadikan *mobile banking* sangat berguna dan mudah dibawa kemana saja dan kapan saja, sehingga penggunaanya dapat melakukan transaksi ataupun pembayaran tanpa hambatan tempat dan waktu.

2. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *intention to use* (minat menggunakan) pada aplikasi *m-banking* terhadap pengguna perempuan di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan yang memakai *mobile banking* berasumsi bahwa dengan menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi akan memberikan manfaat bagi mereka. Karena penerimaan suatu sistem yang terkait dengan teknologi tidak akan menarik minat konsumen jika tidak memberikan manfaat dari apa yang telah ada sebelumnya. Ditambah lagi dengan penggunaannya yang diakses melalui *smartphone* menjadikan *mobile banking* sangat berguna dan mudah dibawa kemana saja dan kapan saja, sehingga penggunaanya dapat melakukan transaksi ataupun pembayaran tanpa hambatan tempat dan waktu.
3. Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *perceived ease of use* dan *intention to use* pada aplikasi *mobile banking* terhadap pengguna laki-laki di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa responden laki-laki yang memakai *mobile banking* ataupun yang tidak memakai berasumsi bahwa penggunaan *mobile banking* dalam bertransaksi mudah dilakukan. Hal ini karena aplikasi *mobile banking* sudah di desain sedemikian rupa agar *user friendly* sebagaimana aplikasi *smartphone* pada umumnya, pengguna semua kalangan baik yang muda hingga tua, dapat menggunakan aplikasi *mobile banking* dengan baik dan lancar jika mampu mengikuti prosedur yang telah diberikan. Proses dan

langkah pengoperasiannya pun juga tidak terlalu rumit dan cepat, sehingga tidak banyak upaya yang dikeluarkan.

4. Hasil uji hipotesis keempat menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *perceived ease of use* dan *intention to use* pada aplikasi *mobile banking* terhadap pengguna perempuan di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan yang memakai *mobile banking* ataupun yang tidak memakai berasumsi bahwa penggunaan aplikasi *mobile banking* dalam bertransaksi sudah dilakukan. Hal ini karena aplikasi *mobile banking* sudah di desain sedemikian rupa agar *user friendly* sebagaimana aplikasi *smartphone* pada umumnya, pengguna semua kalangan baik yang muda hingga tua, dapat menggunakan aplikasi *mobile banking* dengan baik dan lancar jika mampu mengikuti prosedur yang telah diberikan. Proses dan langkah pengoperasiannya pun juga tidak terlalu rumit dan cepat, sehingga tidak banyak upaya yang dikeluarkan.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, terdapat beberapa implikasi yang diperoleh bagi penyedia jasa layanan *mobile banking* dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pengguna aktif yang melakukan transaksi dengan *mobile banking*. Implikasi yang dapat disimpulkan yaitu sebaiknya penyedia layanan *mobile banking* lebih meningkatkan lagi hal-hal yang dapat menarik minat lebih banyak untuk bertransaksi secara *cashless* dengan *mobile banking*. Dari segi manfaat dan kemudahan penggunaan sebagian dari responden laki-laki dan perempuan masih merasa bahwa dibutuhkannya usaha untuk menggunakan *mobile*

banking. Untuk mengatasi ketidaknyamanan tersebut, penyedia layanan *mobile banking* dapat memberikan lebih kemudahan untuk konsumen dalam layanan *mobile banking* agar semakin meningkat penggunaan *mobile banking* di Indonesia khususnya bagi masyarakat Kota Padang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna dan memiliki banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan lagi untuk penelitian- penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Objek dalam penelitian ini terbatas pada pengguna *smartphone* di kota Padang yang menggunakan aplikasi *mobile banking*
2. Penelitian ini hanya menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dari pengumpulan kuesioner online yang diisi oleh responden, sehingga data yang diperoleh terbatas.
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sehingga tidak dapat menggambarkan secara keseluruhan hal-hal yang mempengaruhi *intention to use*.
4. Waktu dan tenaga yang digunakan untuk pengumpulan dan mengolah data penelitian ini terbatas.
5. Jumlah sampel yang diambil terbatas yaitu sebanyak 240 responden. Sehingga belum menggambarkan keseluruhan persepsi masyarakat Kota Padang akan *mobile banking*

6. Penelitian dilakukan ditengah pandemi sehingga penyebaran kuesioner hanya melalui *online* saja.

5.4 Saran

Penelitian ini membutuhkan penelitian berkelanjutan yang lebih terarah dan lebih luas agar kelemahan yang muncul dapat diperbaiki dan disempurnakan. Berikut adalah saran bagi akademisi yang akan melakukan penelitian selanjutnya:

1. Diharapkan untuk menambah jumlah sampel yang akan diteliti menjadi responden sehingga hasil penelitian lebih baik lagi.
2. Diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi *intention to use*, agar dapat lebih menggambarkan *intention to use* responden terhadap *mobile banking* seperti *Toward Using dan Actual to Use*.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dengan melihat perilaku konsumen untuk peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Supaya mengetahui perilaku konsumen dalam penggunaan *mobile banking* ini akan membantu meningkatkan niat mereka untuk menggunakan teknologi.
4. Dampak signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat terhadap minat individu untuk mengadopsi *mobile banking* menunjukkan bahwa pengakuan peningkatan gaya perbankan oleh konsumen akan mengarah pada peningkatan adopsi *mobile banking*. Demikian juga, semakin banyak konsumen berpikir bahwa perbankan *mobile* dapat

dipelajari dengan mudah, semakin mereka akan berpikir penggunaannya akan membantu (mehrads dan mohammadi, 2016).

5. Kesadaran juga merupakan penentu penting yang mempengaruhi sikap konsumen melalui PEOU. Bank harus meningkatkan kesadaran konsumen dengan mendidik mereka atau memberi tahu mereka melalui media massa atau situs jejaring sosial. Cara lain dimana kesadaran konsumen dapat ditingkatkan dengan menawarkan kursus pelatihan kepada bank tanpa biaya. PEOU dan kegunaannya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap yang pada akhirnya memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan M-banking. Jadi, bank-bank harus lebih memudahkan portal *M-banking* mereka dengan menambahkan fitur-fitur seperti *M-shopping*, *M-ticketing*, dll., Menghubungkan sistem mereka dengan sistem pendukung *online* yang harus tersedia untuk pengguna dalam satu, memperluas perbankan *mobile* layanan dengan memberikan kecepatan tinggi untuk transfer data dan situs bandwidth tinggi sehingga sistem tidak boleh terlepas selama transaksi. Selain itu, tutorial tentang cara menggunakan *M-banking* juga harus tersedia untuk pengguna karena dapat memudahkan pengguna baru untuk menggunakan aplikasi *m-banking*.