

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Byond by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis statistik, terdapat empat variabel yang tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*), yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*). Hal ini menunjukkan bahwa manfaat aplikasi, kemudahan penggunaan, pengaruh lingkungan sosial, serta ketersediaan fasilitas pendukung bukan menjadi faktor utama yang mendorong nasabah menggunakan aplikasi Byond by BSI. Sementara itu, terdapat tiga variabel yang berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*), yaitu motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*). Hal ini menunjukkan bahwa rasa senang dalam menggunakan aplikasi, kesesuaian antara manfaat dan biaya yang dikeluarkan, serta kebiasaan penggunaan menjadi faktor yang mendorong nasabah untuk menggunakan aplikasi Byond by BSI.
2. Variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Byond by BSI adalah nilai harga (*price value*) dengan nilai *original sample* sebesar 0,304. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah mengenai kesesuaian antara manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan menjadi pertimbangan utama dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.
3. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) pada variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), yaitu pernyataan “Aplikasi Byond by BSI membantu pekerjaan atau aktivitas transaksi saya menjadi lebih mudah” dengan nilai rata-rata sebesar 4,48. Sementara itu, indikator dengan nilai rata-

rata terendah adalah indikator hiburan (*entertainment*) pada variabel motivasi hedonis (*hedonic motivation*), yaitu pernyataan “Promosi cashback pada belanja untuk gaya hidup seperti belanja saat liburan di luar negeri membuat saya merasa senang saat melakukan transaksi” dengan nilai rata-rata sebesar 3,58.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*), maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*), pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) disarankan untuk lebih meningkatkan fitur aplikasi, kemudahan penggunaan, serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat penggunaan aplikasi Byond by BSI agar minat penggunaan aplikasi dapat meningkat.
2. Pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) juga disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan faktor motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*), karena variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain serta menggunakan objek penelitian yang lebih luas agar hasil penelitian dapat dibandingkan dan dikembangkan lebih lanjut. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat nasabah dalam menggunakan suatu aplikasi.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu meningkatkan kualitas fitur pada aplikasi Byond by BSI dengan memastikan sistem berjalan stabil, responsif, dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan pengguna. Di sisi lain, BSI juga perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, baik melalui media sosial, promosi langsung, maupun kerja sama dengan berbagai pihak, guna memperkenalkan manfaat, kemudahan, serta keunggulan aplikasi Byond by BSI. Dengan rekomendasi ini, diharapkan nasabah yang belum menggunakan aplikasi Byond by BSI lebih memahami aplikasi sehingga dapat meningkatkan niat penggunaan secara lebih luas.
2. Pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu secara konsisten memberikan promo dan *cashback*, serta menetapkan biaya transaksi yang ringan agar pengguna merasa memperoleh keuntungan lebih dalam setiap transaksi, serta menambahkan fitur yang dapat membuat pengguna terbiasa menggunakan aplikasi dalam transaksi sehari-hari. Dengan rekomendasi ini, diharapkan agar pengguna merasa nyaman, tertarik, dan terbiasa menggunakan aplikasi dalam jangka panjang.
3. Peneliti selanjutnya direkomendasikan untuk mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel perilaku penggunaan (*use behavior*) sebagai variabel dependen lanjutan, sehingga tidak hanya berfokus pada niat penggunaan (*behavioral intention*), tetapi juga pada penggunaan aktual teknologi. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan peran variabel moderasi seperti jenis kelamin, usia, dan pengalaman dalam memengaruhi hubungan antarvariabel dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerimaan dan penggunaan teknologi.