

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan oleh Peneliti mengenai pengaruh efikasi diri terhadap pemanfaatan *mobile banking* dengan model TAM, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Efikasi diri berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan secara langsung dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0,664 dan *t-statistics*  $> 1,96$  yaitu 14,108. Kemudian, berdasarkan nilai *p-values* yaitu  $0,000 < 0,05$  maka variabel efikasi diri berpengaruh signifikan dengan persepsi kegunaan secara langsung. Hal ini berarti bahwa apabila efikasi diri mahasiswa tinggi, maka akan meningkatkan persepsi kegunaan dalam menggunakan *mobile banking*. Sebaliknya, apabila efikasi diri rendah maka mahasiswa cenderung tidak akan merasakan manfaat dalam menggunakan *mobile banking*.
2. Efikasi diri berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan secara langsung dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0,393 dan *t-statistics*  $> 1,96$  yaitu 4,276. Kemudian, berdasarkan nilai *p-values* yaitu  $0,000 < 0,05$  maka variabel efikasi diri berpengaruh signifikan dengan persepsi kemudahan secara langsung. Hal ini berarti bahwa apabila efikasi diri mahasiswa tinggi, maka akan

meningkatkan persepsi kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*. Sebaliknya, apabila efikasi diri rendah maka mahasiswa cenderung merasa tidak mampu untuk menggunakan *mobile banking*.

3. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensi menggunakan secara langsung dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0,557 dan *t-statistics* > 1,96 yaitu 7,791. Kemudian, berdasarkan nilai *p-values* yaitu  $0,000 < 0,05$  maka variabel persepsi kegunaan berpengaruh signifikan dengan intensi menggunakan secara langsung. Hal ini berarti bahwa apabila persepsi kegunaan



dari *mobile banking* tinggi, maka akan meningkatkan intensi dalam menggunakan *mobile banking*. Sebaliknya, apabila persepsi kegunaan rendah maka mahasiswa tidak akan tertarik dalam menggunakan *mobile banking*.

4. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan secara langsung dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0,406 dan *t-statistics*  $> 1,96$  yaitu 4,235. Kemudian, berdasarkan nilai *p-values* yaitu  $0,000 < 0,05$  maka variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan dengan persepsi kegunaan secara langsung. Hal ini berarti bahwa apabila persepsi kemudahan dari *mobile banking* tinggi, maka akan meningkatkan persepsi kegunaan dalam menggunakan *mobile banking*. Sebaliknya, apabila persepsi kemudahan rendah maka persepsi kegunaan dari penggunaan *mobile banking* tidak akan mudah untuk dirasakan oleh pengguna *mobile banking*.
5. Pengaruh persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensi menggunakan secara langsung dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0,313 dan *t-statistics*  $> 1,96$  yaitu 3,950. Kemudian, berdasarkan nilai *p-values* yaitu  $0,000 < 0,05$  maka variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan dengan intensi menggunakan secara langsung. Hal ini berarti bahwa apabila persepsi kemudahan dari *mobile banking* tinggi, maka akan meningkatkan intensi menggunakan *mobile banking*. Sebaliknya, apabila persepsi kemudahan rendah maka mahasiswa tidak akan tertarik untuk menggunakan *mobile banking*.
6. Efikasi diri berpengaruh terhadap intensi menggunakan dengan persepsi kegunaan sebagai mediator diantara keduanya. Nilai *original sample* dari

pengaruh ketiga variabel ini sebesar 0,383 dan *t-statistics* sebesar  $7,052 > 1,96$ . Kemudian, berdasarkan nilai *p-values*  $0,000 < 0,000$  maka variabel efikasi diri berpengaruh terhadap intensi menggunakan dengan persepsi kegunaan sebagai mediasi berpengaruh signifikan secara tidak langsung. Hal ini berarti bahwa efikasi diri yang tinggi terhadap persepsi kemudahan mampu meningkatkan keyakinan diri mahasiswa dalam intensi menggunakan *mobile banking*.

7. Efikasi diri berpengaruh terhadap intensi menggunakan dengan persepsi kemudahan sebagai mediator diantara keduanya. Nilai *original sample* dari pengaruh ketiga variabel ini sebesar 0,123 dan *t-statistics* sebesar  $2,977 > 1,96$ . Kemudian, berdasarkan nilai *p-values*  $0,003 < 0,000$  maka variabel efikasi diri berpengaruh terhadap intensi menggunakan dengan persepsi kemudahan sebagai mediasi berpengaruh signifikan secara tidak langsung. Hal ini berarti bahwa efikasi diri yang tinggi terhadap persepsi kemudahan mampu meningkatkan keyakinan diri mahasiswa dalam intensi menggunakan *mobile banking*.

## **B. Implikasi**

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa instrument yang memiliki nilai tertinggi dalam penelitian yaitu E1 (Efikasi Diri), PG1 (Persepsi Kegunaan), PM1 (Persepsi Kemudahan), dan I1 (Intensi Menggunakan). Hal ini dapat dilihat dari instrument variabel efikasi diri yang memiliki nilai tertinggi yaitu ‘Saya bisa menggunakan *mobile banking* dengan baik’ yang memiliki persentase sebesar

26%. Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi D3 dan S1 angkatan 2018 sebagian besar dapat menggunakan *mobile banking* dengan baik. Hal ini diharapkan dapat menjadi pemicu positif agar mahasiswa dapat meyakinkan diri bahwa dirinya mampu menghadapi regulasi *mobile banking* jika suatu saat diterapkan.

Instrumen pada variabel persepsi kegunaan yang memiliki nilai tertinggi yaitu ‘*Mobile banking* membantu penggunaannya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat’ dengan persentase sebesar 18%. Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi D3 dan S1 angkatan 2018 merasakan bahwa dengan menggunakan *mobile banking* dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Pengguna *mobile banking* tidak perlu mengantre pada saat melakukan transaksi dan fleksibel untuk menggunakannya karena tidak perlu mengkhawatirkan jam operasional bank sehingga pekerjaan dapat diatasi dengan cepat. Persepsi kegunaan yang dirasakan dalam meningkatkan kinerja akan berdampak positif terhadap intensi penggunaan teknologi.

Instrumen pada persepsi kemudahan yang memiliki nilai tertinggi yaitu ‘Tidak membutuhkan waktu yang lama bagi pengguna untuk mempelajari *mobile banking*’ dengan persentase sebesar 18%. Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi D3 dan S1 angkatan 2018 dapat merasakan bahwa untuk mempelajari *mobile banking* tidak membutuhkan waktu yang lama. Persepsi kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* akan mudah dipahami dan mudah untuk

digunakan, sehingga pengguna dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Penerimaan penggunaan dalam sebuah sistem dapat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan pada sistem tersebut.

Instrumen pada variabel intensi menggunakan yang memiliki nilai tertinggi yaitu 'Saya bersedia membantu orang lain ketika baru menggunakan *mobile banking*' dengan persentase sebesar 27%. Ketika seseorang sudah merasakan sebuah kegunaan dan kemudahan atas penggunaan sebuah sistem pada teknologi, seseorang tersebut cenderung akan siap bersedia memberikan arahan kepada orang lain apabila diminta untuk membantu dalam menggunakan sistem tersebut.

Namun terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dari faktor-faktor yang mempengaruhi intensi dalam menggunakan. Hal ini dapat dilihat dari nilai terendah yang dimiliki variabel persepsi kegunaan pada instrumen PG9 yaitu '*Mobile banking* dapat membantu pengguna untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat' dengan persentase sebesar 16%. Sebagian besar mahasiswa belum merasakan manfaat dari *mobile banking* untuk membantu menyelesaikan transaksi ini dengan cepat. Dengan ini diharapkan segera mendapat informasi /edukasi/ seminar dari dalam universitas maupun luar mengenai manfaat *mobile banking* sebagai alat transaksi yang mudah dan cepat.

Variabel persepsi kemudahan terendah pada instrumen PM11 yaitu '*Mobile banking* membuat pekerjaan menjadi lebih praktis' dengan persentase sebesar 15%. Sebagian besar mahasiswa merasa bahwa *mobile banking* tidak membuat pekerjaan menjadi lebih praktis. *Mobile banking* masih memiliki keterbatasan

yang membuat penggunaannya merasa hal tersebut tidak menjadi praktis, jaringan internet yang stabil menjadi salah satu kendala dalam menggunakan *mobile banking*. Ketika ingin menggunakan *mobile banking* dan jaringan tidak stabil maka akan membuat transaksi menjadi *error* sehingga pekerjaan menjadi terhambat. Maka dari itu diharapkan sebelum menggunakan *mobile banking* harus memastikan bahwa jaringan internet saat itu dalam keadaan stabil sehingga tidak terjadi *error* pada saat melakukan transaksi.

Variabel efikasi diri terendah terhadap instrumen E10 yaitu ‘Kegagalan yang saya peroleh membuat saya ingin terus mencobanya hingga berhasil’ dengan presentase 23%. Apabila tidak memiliki efikasi diri yang tinggi maka mahasiswa akan cenderung menjadi tidak percaya diri sehingga mengakibatkan suatu hasil yang tidak optimal. Efikasi diri dapat memudahkan mahasiswa dalam mencapai tujuan karena memiliki keyakinan yang cukup. Maka dari itu efikasi diri pada mahasiswa perlu ditumbuhkan karena dapat mempengaruhi pilihan, tujuan, dan usaha yang dilakukan.

Variabel intensi dalam menggunakan terendah pada instrumen I9 ‘Fitur-fitur yang ada dalam *mobile banking* dapat mudah di pahami’ dengan persentase sebesar 24%. Sebagian besar mahasiswa merasa bahwa fitur-fitur pada *mobile banking* tidak mudah untuk dipahami. Dengan ini diharapkan agar mahasiswa segera mendapat informasi /edukasi/ seminar dari dalam universitas maupun luar mengenai berbagai fitur pada *mobile banking* sebagai alat transaksi yang mudah untuk dipahami.

Berdasarkan uraian di atas, perlu dilakukannya peningkatan maupun perbaikan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan efikasi diri, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, terhadap intensi dalam menggunakan *mobile banking* pada mahasiswa D3 dan S1 angkatan 2018 Fakultas Ekonomi UNJ. Efikasi diri memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, seseorang akan mampu menggunakan potensi dirinya secara optimal apabila efikasi diri mendukungnya. Rendahnya efikasi diri akan menyebabkan meningkatnya kecemasan dan perilaku menghindar, hal ini bukan disebabkan oleh ancaman tapi karena merasa tidak mempunyai kemampuan atau keyakinan diri dalam menghadapi suatu perubahan pada sistem yang dipakai.

Tingkat efikasi diri dapat menentukan motivasi seseorang dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitiannya Triska Dewi Pramitasari (2017) mengungkapkan bahwa mereka yang memiliki efikasi diri, akan tercermin dengan motivasi untuk menjadi sukses lebih tinggi. Seseorang yang memiliki efikasi diri yang tinggi, mempengaruhi jenis tindakan yang akan mereka lakukan.

Kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan suatu sistem akan mendorong mahasiswa untuk menggunakan *mobile banking* guna mendukung aktivitas sehari-hari. Kegunaan atau manfaat yang dirasakan dalam menggunakan juga menjadi faktor yang mendukung seseorang untuk menggunakan *mobile banking*.

Ketika seseorang memiliki keyakinan bahwa *mobile banking* dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan hal tersebut dipercaya mampu memberikan manfaat bagi penggunanya, maka dari itu akan mempengaruhi seseorang untuk



menggunakan *mobile banking*. Dengan efikasi diri yang tinggi dan dapat merasakan kegunaan serta kemudahan dalam menggunakan sebuah sistem maka akan membuat mahasiswa memiliki intensi untuk menggunakan *mobile banking*. Sehingga mahasiswa yakin dapat mampu beradaptasi menggunakan *mobile banking* pada setiap transaksi di lingkungan kampus jika suatu saat penerapan kebijakan penggunaan *mobile banking* diberlakukan seperti yang terjadi pada Universitas Trisakti.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti mengalami beberapa keterbatasan atau kesulitan yang dihadapi dan menimbulkan kecenderungan bahwa penelitian lanjutan akan dilakukan. Hal tersebut peneliti percaya sebab mengingat masih banyak kekurangan dalam penelitian yang peneliti lakukan saat ini, diantaranya yaitu:

1. Keterbatasan waktu dan tenaga yang dimiliki peneliti dalam penelitian ini.
2. Penelitian yang dilakukan pada saat pandemi *Covid-19* berlangsung sehingga dirasa kurang efektif dikarenakan kondisi yang terjadi saat ini mungkin saja terjadi dampak pada responden yang mengisi kuesioner sehingga mempengaruhi hasil penelitian ini.

#### **D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan kesimpulan, implikasi, dan keterbatasan penelitian di atas, maka peneliti memberikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan masukan yang bermanfaat, sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Outer Model* dan *Inner Model* dengan menggunakan Smart PLS. Oleh karena itu, jika peneliti lain tertarik untuk melakukan penelitian yang serupa maka dapat menggunakan teknik analisis yang lainnya untuk dapat membandingkan hasil penelitian dan dijadikan referensi. Misalkan, menggunakan SPSS, Amos, dan alat pengolah data lainnya.
2. Objek penelitian dapat diganti dengan siswa dan model *digital banking* yang digunakan berbeda sehingga input yang dihasilkan akan berbeda.
3. Jika peneliti ingin mengambil variabel yang sama, maka disarankan untuk meningkatkan kualitas penelitian sebelumnya. Dengan cara menambah jumlah variabel dan karakteristik lainnya yang sekiranya dapat mempengaruhi hasil penelitian. Hal itu dapat dilakukan agar hasil penelitian selanjutnya menjadi lebih bervariasi dan beragam.

