

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Melihat hasil pengolahan dan analisis data, penulis dapat menarik suatu kesimpulan dari penelitian yang menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan *mobile banking* di masa pandemi Covid-19, yaitu:

1. *Social influence* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use mobile banking* di saat pandemi Covid-19. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa semakin besar pengaruh sosial keluarga, kerabat, teman dan media, maka semakin besar pula keinginan masyarakat untuk menggunakan *mobile banking* di saat pandemi Covid 19.
2. *Perceived ease of use* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use mobile banking* di saat pandemi Covid-19. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa semakin besar pengaruh masyarakat terhadap pengalaman pengguna *mobile banking*, maka semakin besar pula keinginan masyarakat untuk menggunakan *mobile banking* di saat pandemi Covid-19.
3. *Attitude* dapat dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use mobile banking* di saat pandemi Covid-19. . Kesimpulan ini menunjukkan bahwa semakin besar pengaruh sikap maka semakin besar pula keinginan masyarakat untuk menggunakan *mobile banking* pada saat pandemi Covid-19.

4. *Perceived usefulness* tidak dapat berpengaruh signifikan terhadap *intention to use mobile banking* di saat pandemi Covid-19. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa semakin besar dampak manfaat yang dirasakan, semakin sedikit orang yang ingin menggunakan *mobile banking* selama pandemi Covid-19.
5. *Perceived ease of use* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude*. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa semakin besar pengaruh masyarakat terhadap pengalaman pengguna *mobile banking*, maka semakin tinggi pula sikap masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di saat pandemi Covid-19.
6. *Perceived usefulness* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude*. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa semakin besar pengaruh manfaat yang dirasakan, semakin tinggi pula sikap masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di saat pandemi Covid-19.

5.2 Implikasi

Mencermati hasil utama yang didapat dari pengolahan dan analisis data, jadi implikasi dari penelitian ini dapat diterangkan yaitu.

1. Dari sisi *social influence*, skor tertinggi pada indikator orang terdekat akan menganggap penggunaan *mobile banking* di saat pandemi covid-19 bermanfaat dan skor terendah adalah pada nasabah tidak menggunakan *mobile banking* karena menurut keluarga tidak boleh menggunakannya. Nasabah menilai bahwa mereka tidak menggunakan *mobile banking* karena keluarganya tidak memperbolehkannya. Jadi keluarganya juga mendukung nasabah untuk menggunakan *mobile banking* di saat pandemi covid-19.

Karena keluarga adalah orang yang setiap hari ada disisi nasabah dimana mereka ingin memberikan pengaruh yang baik, sehingga adanya pengaruh keluarga dalam penggunaan *mobile banking* akan melindungi nasabah untuk terinfeksi virus covid-19.

2. Dari sisi, *perceived ease of use*, skor tertinggi pada indikator sangat mudah menggunakan *mobile banking* untuk meyelesaikan transaksi perbankan selama pandemi covid-19 dan skor terendah adalah pada indikator menggunakan *mobile banking* di saat pandemi covid-19 tidak membuat saya pusing. Ada beberapa fitur yang mungkin membuat nasabah bingung sehingga nasabah merasa pusing dalam menggunakan *mobile banking* maka dari itu perlu adanya panduan yang dilakukan oleh pihak bank untuk mempermudah nasabah dalam menggunakan *mobile banking* baik bisa melalui brosur, video, maupun buku panduan. Selain itu, disaat saat pandemi covid-19 segala sesuatu dilakukan dengan menggunakan digital, mulai dari pekerjaan, pembelian barang, pembayaran tagihan, transfer, dan lain sebagainya untuk menghindari penyebaran covid-19. Sehingga masyarakat selalu berhadapan dengan layar laptop dan *handphone* yang membuat masyarakat pusing.
3. Dari sisi, *perceived usefulness*, skor tertinggi pada indikator penggunaan *mobile banking* akan memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran *online* selama pandemi covid-19 dan skor terendah adalah pada indikator penggunaan *mobile banking* dapat meningkatkan kinerja selama pandemi covid-19. Dalam menggunakan *mobile banking* nasabah masih merasa

kurangnya peningkatan kinerja selama pandemi covid-19. Kurangnya peningkatan kinerja bisa diakibatkan banyaknya nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut sehingga membuat lambatnya kinerja. Untuk mengatasi hal tersebut perlunya peningkatan sistem aplikasi agar dalam menggunakan aplikasi tidak lambat. Dengan peningkatan sistem aplikasi maka nasabah dapat mudah untuk meningkatkan kinerja dalam penggunaan *mobile banking*.

4. Dari sisi *attitude*, skor tertinggi pada indikator penggunaan *mobile banking* selama pandemi covid-19 adalah ide yang bagus dan skor terendah adalah pada indikator nasabah akan merasa bersemangat untuk menggunakan *mobile banking* selama pandemi covid-19. Berdasarkan hasil tersebut masih kurangnya semangat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di saat pandemi covid-19. Maka dari itu perlunya adanya *reward* yang diberikan kepada nasabah dengan setiap melakukan transaksi akan mendapatkan poin, dan poin tersebut dapat ditukarkan dengan hadiah seperti potongan belanja di shoppe, Traveloka, dan sebagainya agar meningkatkan semangat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
5. Dari sisi *intention to use mobile banking*, skor tertinggi pada indikator nasabah akan sering menggunakan *mobile banking* di saat depan dan skor terendah adalah pada indikator nasabah bermaksud meningkatkan penggunaan *mobile banking* di saat pandemi covid-19. Berdasarkan hasil tersebut masih kurangnya peningkatan dalam menggunakan *mobile banking* di saat pandemi covid-19. Dengan memberikan edukasi kepada masyarakat

mengenai manfaat, keuntungan, dan pentingnya penggunaan *mobile banking* di saat pandemi covid-19. Sehingga dengan memberikan edukasi masyarakat akan meningkatkan penggunaan *mobile banking*.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Setelah proses penelitian selesai, penelitian ini masih mempunyai beberapa keterbatasan yaitu.

1. Penelitian ini menemukan keterbatasan pada *perceived usefulness* dimana hasilnya menunjukkan pengaruh negatif terhadap *intention to use mobile banking*. Berbeda dengan variabel lain yang berpengaruh positif terhadap variabel *intention to use mobile banking*.
2. Karena keterbatasan bahan penelitian, peneliti membagikan kuesioner kepada responden, namun terkadang jawaban yang diberikan tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini, peneliti membuat beberapa rekomendasi yaitu.

1. Mengumpulkan teori-teori pendukung lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini untuk digunakan sebagai bahan referensi untuk hasil yang maksimal.
2. Meneliti lebih dalam niat penggunaan *mobile banking* dari segi umur dan status pekerjaan agar dapat membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan perbankan melalui *mobile banking*.
3. Dengan menambahkan variabel-variabel bebas lainnya yang dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap *attitude* sebesar 49,4% diluar model dan *intention to use mobile banking* sebesar 35,1% diluar model, untuk

menguji niat menggunakan *mobile banking* agar adanya perkembangan dalam penelitian.

