

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya yang kemudian dijadikan tujuan dalam penelitian ini maka peneliti menarik suatu kesimpulan dari hasil yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu delapan hipotesis diterima sedangkan satu hipotesis ditolak, sebagai berikut:

- a. *Perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *trust*, hal ini menjelaskan bahwa seseorang pengguna yang merasa mudah dalam belajar menggunakan suatu layanan akan percaya terhadap layanan tersebut.
- b. *Product knowledge* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *trust*, hal ini menjelaskan bahwa seseorang pengguna perlunya mencoba penggunaan layanan tersebut, mereka kurang percaya jika hanya mendengar informasi dari pihak eksternal tanpa adanya upaya dalam mencoba.
- c. *Perceived usefulness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *trust*, hal ini menjelaskan bahwa seseorang pengguna yang merasakan kinerja mereka meningkat karena bantuan layanan tersebut akan percaya terhadap layanan tersebut.
- d. *Perceived benefit* memiliki pengaruh signifikan terhadap *trust*, hal ini menjelaskan bahwa seseorang yang telah mencoba layanan tersebut dan merasakan manfaat yang diterima akan percaya terhadap layanan tersebut
- e. *trust* memiliki pengaruh signifikan terhadap *intention to reuse*, hal ini menjelaskan bahwa seseorang yang sudah percaya terhadap suatu layanan yang mereka gunakan sebelumnya akan menggunakan kembali dikemudian hari tanpa berfikir dua kali.
- f. *Perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *intention to reuse* melalui *trust*, hal ini menjelaskan bahwa seseorang pengguna yang telah menggunakan layanan dengan mudah akan percaya terhadap

layanan tersebut dan membuat mereka menggunakan kembali layanan tersebut dilain hari.

- g. *Product knowledge* memiliki pengaruh signifikan terhadap *intention to reuse* melalui *trust*, hal ini menyatakan bahwa seseorang harus mencoba terlebih dahulu layanan tersebut sehingga mereka bisa merasakan apa yang disampaikan oleh pihak eksternal dengan yang mereka dapatkan sama sehingga timbulnya kepercayaan dan bahkan penggunaan dihari yang akan datang.
- h. *Perceived usefulness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *intention to reuse* melalui *trust*, hal ini menyatakan bahwa seseorang yang melakukan transaksi setiap hari akan meningkatkan kinerja mereka sehingga mereka percaya dan akan melakukan transaksi dengan nominal yang lebih besar dikemudian hari.
- i. *Perceived benefit* memiliki pengaruh signifikan terhadap *intention to reuse* melalui *trust*, hal ini menyatakan bahwa seseorang yang merasakan manfaat dari layanan tersebut akan percaya dan menggunakan kembali layanan tersebut tanpa membandingkan dengan layanan alternatif yang lain.

## 5.2. Implikasi Manajerial

Hasil pembahasan dan analisis dari penggunaan kembali layanan BI Fast dalam transfer beda bank. Peneliti mendapatkan hasil yang diharapkan dapat bermanfaat pihak BI Fast. Sebagai masukan untuk mengembangkan layanan mereka, yang dilihat dari hasil uji deskriptif dengan rata-rata jawaban responden tertinggi. Sebagai berikut:

- a. *perceived ease of use* dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Belajar dalam menggunakan layanan BI Fast itu mudah bagi saya“ dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa layanan BI Fast tidak susah untuk dipelajari oleh para pengguna, sehingga layanan BI Fast jika ingin inovasi menambahkan fitur tidak perlu terlampau banyak dan masih terlihat simpel oleh pengguna.

- b. *Product knowledge* dengan nilai rata rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Informasi layanan BI Fast yang terperinci menghemat waktu dan uang saya“ dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa layanan BI Fast perlu menjaga tarif dalam transfer beda bank yang sudah cukup murah dibandingkan dengan layanan alternatif transfer bank lainnya.
- c. *Perceived usefulness* dengan nilai rata rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Layanan BI Fast mempercepat proses transaksi saya“ dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna berpendapat sebuah layanan BI Fast sangat cepat dalam melakukan proses transaksi beda bank. Sehingga hal ini perlu dijaga oleh pihak BI Fast.
- d. *Perceived benefit* dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Saya menghemat biaya transaki menggunakan layanan BI Fast“ dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa responden menyatakan layanan BI Fast sangat menghemat biaya transfer beda bank. Dengan demikian, jika ingin menetapkan perbaharuan tarif, pihak BI Fast tidak perlu menaikkan tinggi-tinggi dan masih dapat bersaing dengan layanan alternatif transfer bank lainnya.
- e. *trust* dengan nilai rata rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Saya percaya aplikasi dan transaksi di layanan BI Fast“ dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa pihak BI Fast perlu mengawasi keamanan dari transfer beda bank, hal ini dipergunakan untuk menjaga pengguna jika seseorang yang sudah percaya dan mentransfer uang dengan nominal besar tidak akan hilang jika terjadi kesalahan.
- f. *intention to reuse* dengan nilai rata rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Saya ingin merekomendasikan layanan BI Fast ini kepada teman dan keluarga saya“ dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna sudah sangat puas terhadap penggunaan dari BI Fast sehingga percaya untuk merekomendasikan kepada teman dan keluarga mereka. BI Fast perlu mempertahankan kepercayaan konsumen tersebut.

### 5.3. Saran

Hasil pembahasan dan analisis dari penggunaan kembali layanan BI Fast dalam transfer beda bank. Peneliti memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat pihak BI Fast. Sebagai masukan untuk mengembangkan layanan mereka, yang dilihat dari hasil uji deskriptif dengan rata-rata jawaban responden terendah. Sebagai berikut:

- a. *Perceived ease of use* dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya dapat dengan mudah menjadi ahli dalam menggunakan layanan BI fast” dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa walaupun BI Fast tidak susah untuk dipelajari, tetapi para pengguna tidak terlalu mengerti terkait dengan permasalahan dalam kesalahan transaksi, sehingga diperlukan informasi yang mudah ditangkap oleh pengguna untuk melaporkan hal tersebut.
- b. *Product knowledge* dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya tahu tentang banyak kelebihan dan kekurangan detail dari layanan BI Fast” dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh pihak BI Fast belum terlalu populer di pelanggan pengguna baru, sehingga banyak responden yang menyamakan BI Fast dengan realtime. Demikian saran yang perlu diberikan dari pihak BI Fast kepada pelanggan baru seperti memberikan informasi-informasi terkait perbedaan layanan BI Fast dan realtime.
- c. *Perceived usefulness* dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Layanan BI Fast meningkatkan kinerja saya” dengan demikian, hal tersebut menunjukkan layanan BI Fast masih berdampak kecil bagi peningkatan kinerja pengguna, sehingga peneliti menyarankan BI Fast membuat rekap bulanan terkait transfer beda bank setiap pengguna agar mereka mengetahui sebenarnya besar dampak dalam kinerja mereka khususnya bagian keuangan.
- d. *Perceived benefit* dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya mendapatkan banyak manfaat dengan transfer melalui layanan BI Fast” dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa



manfaat dari layanan BI Fast masih berdampak kecil bagi persepsi responden hanya perbedaan yang mencolok seperti menghemat waktu dan biaya aja, layanan BI Fast perlu melakukan inovasi, seperti promosi jika sudah menggunakan 10x akan bonus satu kali. Sehingga responden menyadari dampak dari manfaat penggunaan tersebut.

- e. *Trust* dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya percaya bahwa layanan BI Fast dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan saya” dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa layanan BI Fast belum memenuhi semua kebutuhan dan keinginan responden, sehingga BI Fast membutuhkan perkembangan dalam fitur lainnya selain transfer beda bank.
- f. *Intention to reuse* dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Kemungkinan saya akan menggunakan kembali layanan BI Fast ini dalam tiga bulan” dengan demikian, hal tersebut menunjukkan tidak menutup kemungkinan bahwa responden menggunakan layanan lain yang mungkin lebih murah bahkan gratis untuk transfer beda bank. Tetapi dalam hal tersebut, tidak menutup kemungkinan pengguna yang telah loyal terhadap BI Fast harus tetap dijaga agar tidak pindah menggunakan alternatif transfer lain.