



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui bantuan program LISREL versi 8.8 dengan metode *structural equation model* (SEM) yang menganalisis hubungan antara *technology readiness*, *service quality*, *perceived risk*, *relationship quality*, maupun *continuance intention*, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Technology Readiness* memiliki pengaruh positif terhadap *service quality* dengan nilai *t-value* yaitu 2.58 lebih besar apabila dibandingkan nilai yang tertera pada *t-table* sebesar 1.65. Hal ini telah menunjukkan bahwa nasabah m-BCA merasa yakin dengan kemampuannya di dalam menafsirkan cara bertransaksi di m-BCA dan tidak pernah merasa cemas saat bertransaksi di m-BCA, m-BCA juga cenderung digunakan oleh nasabah untuk menyelesaikan transaksi perbankan sehari-hari, serta m-BCA juga menampilkan transaksi yang aman dan akurat. Kualitas layanan yang diberikan m-BCA juga harus mendukung transaksi nasabah m-BCA yang cenderung memiliki sikap siap akan perubahan teknologi baru.
2. *Technology Readiness* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *Perceived Risk*, karena memiliki nilai *t-values* yaitu -1.12 lebih kecil apabila dibandingkan dengan nilai *t-table* sebesar 1.65. Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan nasabah akan kemampuannya di dalam menafsirkan cara bertransaksi di m-BCA, ketidakcemasan

nasabah dalam bertransaksi di m-BCA, serta m-BCA yang sering digunakan oleh nasabah di dalam menyelesaikan transaksi perbankan sehari-hari karena dianggap memiliki tingkat keamanan dan keakuratan yang baik tidak berpengaruh terhadap persepsi risiko yang akan diterima oleh nasabah itu sendiri. Hal ini dapat terjadi karena profil responden pada penelitian ini mayoritas berprofesi sebagai mahasiswa atau pelajar dengan rentang usia 21-24 tahun yang cenderung memiliki sifat lebih peka dan mampu mengikuti perubahan teknologi baru, sehingga tidak sulit bagi responden untuk dengan mudah melakukan transaksi pada m-BCA. Keyakinan akan kemampuannya sendiri membuat mereka yakin tidak akan mengalami persepsi resiko setelah menggunakan m-BCA, dan pada umumnya usia di kalangan ini akan lebih memilih untuk memperhatikan manfaat yang diterima yaitu cepat, praktis, mudah, dan inovatif dibandingkan untuk memperhatikan persepsi risiko yang akan terjadi setelah penggunaan *mobile banking*. Selain itu, responden dengan profesi sebagai pelajar atau mahasiswa memiliki jumlah transaksi yang lebih kecil dibandingkan dengan responden yang telah bekerja, sehingga hal ini berdampak pada potensi kehilangan atau kerugian uang dalam jumlah besar saat bertransaksi juga cenderung jarang terjadi. Lebih lanjut, m-BCA juga memiliki sistem keamanan yang baik sehingga mampu melindungi data nasabah dan sejumlah uang yang telah dipercayakan untuk disimpan oleh pihak BCA pada aplikasi

m-BCA, sehingga nasabah tidak mengalami risiko karena menggunakan m-BCA dan hal ini membuktikan bahwa *technology readiness* tidak berpengaruh pada *perceived risk*. Hal ini pun didukung dengan adanya penelitian yang telah dilakukan oleh Shih Chih Chen (2012) yang mengatakan bahwa *perceived risk* tidak memiliki pengaruh yang signifikan di antara hubungan *technology readiness* dengan *relationship quality*.

3. *Technology Readiness* memiliki pengaruh positif terhadap *Relationship Quality* dengan nilai *t-value* yaitu 1.65 yang lebih besar apabila dibandingkan nilai pada *t-table* sebesar 1.65. Hal ini telah menunjukkan bahwa nasabah m-BCA merasa yakin dengan kemampuannya di dalam menafsirkan cara bertransaksi di m-BCA dan tidak pernah merasa cemas saat bertransaksi di m-BCA, m-BCA juga cenderung digunakan oleh nasabah untuk menyelesaikan transaksi perbankan sehari-hari, serta m-BCA juga menampilkan transaksi yang aman dan akurat. Karena kecenderungan responden sudah merasa siap dalam menggunakan bertransaksi dengan teknologi m-BCA, maka m-BCA harus dapat menyediakan fitur-fitur yang berteknologi canggih sehingga nasabah akan puas dan dapat menjaga kualitas hubungan yang baik dengan m-BCA.

4. *Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Relationship Quality* dengan nilai *t-value* yaitu 1.88 lebih besar apabila dibandingkan nilai yang tertera pada *t-table* sebesar 1.65. Hal ini telah menunjukkan bahwa m-BCA memberikan kemudahan di dalam bertransaksi sesuai dengan kebutuhan, m-BCA memungkinkan untuk bertransaksi secara cepat dan

tidak mengalami kegagalan sistem, serta fitur yang diberikan m-BCA sesuai dengan apa yang telah ditawarkan.

5. *Perceived Risk* memiliki pengaruh negatif terhadap *Relationship Quality* dengan nilai *t-value* yaitu -3.17 lebih besar apabila dibandingkan nilai yang tertera pada *t-table* sebesar 1.65. Hal ini telah menunjukkan bahwa m-BCA memiliki performa dan dapat berfungsi dengan baik, m-BCA juga memiliki sistem keamanan yang cukup aman di dalam menjaga saldo nasabah, serta kinerja m-BCA yang baik membuat nasabah tidak memiliki masalah pembayaran selama saat bertransaksi di m-BCA.
6. *Relationship Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention* dengan nilai *t-value* yaitu 3.13 lebih besar apabila dibandingkan nilai yang tertera pada *t-table* sebesar 1.65. Hal ini telah menunjukkan bahwa nasabah m-BCA berniat untuk akan tetap terus menggunakan m-BCA bahkan akan menggunakan m-BCA sesering mungkin dibandingkan untuk berhenti menggunakannya atau beralih menggunakan *mobile banking* lain.

## 5.2. Saran

### 5.2.1 Saran bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti peroleh, m-BCA memiliki kualitas hubungan yang baik dengan para nasabahnya melalui *technology raediness* dan *service quality*. Kualitas hubungan yang baik ini terbentuk karena adanya kepuasan dan rasa kepercayaan para nasabah m-

BCA selama melakukan transaksi di m-BCA, dan akan berdampak pada keinginan untuk menggunakan *m-BCA* secara berulang. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengajukan beberapa saran, masukan yang diharapkan dapat berguna ke depannya untuk m-BCA, sehingga m-BCA dapat digunakan oleh para nasabah secara berulang sebagai berikut ini:

1. Nasabah cenderung tertarik dengan *mobile banking* yang menggunakan teknologi yang canggih. m-BCA sebaiknya menyediakan fitur-fitur *mobile banking* yang canggih yang dapat memberikan kemudahan di dalam melakukan transaksi perbankan sehari-hari, namun tetap memperhatikan keakuratan dan keamanan di dalam bertransaksi. Hal ini dapat diwujudkan dengan adanya memberikan tutorial video melalui Youtube dan *ig ads* mengenai fitur dan cara bertransaksi apabila terdapat teknologi baru.
2. Bukan hanya teknologi yang canggih saja yang diinginkan oleh nasabah pada suatu *mobile banking* yang digunakan, melainkan ada juga kualitas layanan yang berperan penting di dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah. m-BCA sebaiknya bekerjasama dengan *SIM Card provider* yang benar-benar bisa memberikan jaringan yang bagus, stabil, dan dapat dipercaya apabila digunakan dalam transaksi pada m-BCA, serta tetap mengupayakan adanya *finger print* untuk memudahkan saat melakukan aktivasi awal atau konfirmasi pembayaran agar transaksi dapat lebih cepat, mudah, dan aman.

3. Persepsi resiko merupakan hal yang harus dihindari oleh setiap *mobile banking*, karena persepsi resiko dapat menimbulkan kinerja yang buruk pada *mobile banking* sehingga tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya oleh nasabah. Kinerja yang buruk ini akan membuat nasabah kecewa dan beralih kepada *mobile banking* yang lain. Untuk dapat menghindari hal tersebut, m-BCA sebaiknya menambahkan fitur *help* untuk menangani keluhan pelanggan dan melakukan *back up server* untuk meminimalisir *error system* atau *down server*.
4. Kualitas hubungan yang baik yang terjalin di antara m-BCA dengan nasabah, akan menimbulkan rasa kepercayaan dan kepuasan terhadap aplikasi m-BCA itu sendiri sehingga dapat meningkatkan niat nasabah untuk menggunakan m-BCA secara berulang. Di dalam membangun kualitas hubungan yang baik, m-BCA seharusnya dapat menambahkan kuota *free* untuk melakukan transaksi agar nasabah dapat melakukan transaksi dengan harga yang terjangkau sehingga nasabah akan puas dengan layanan yang diberikan oleh m-BCA, serta diperlukan perbaikan tampilan UX dan UI menjadi lebih menarik dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi.

### 5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilakukan peneliti masih jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti ingin memberikan



beberapa saran, arahan maupun masukan yang berguna untuk penelitian selanjutnya yang akan peneliti jabarkan sebagai berikut ini:

1. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel *technology readiness*, *service quality*, *perceived risk*, *relationship quality*, dan *continuance intention*. Diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel *Perceive Ease of Use* maupun *Perceived Usefulness* sebagai komponen dari TAM (*Technology Acceptance Model*). Tujuan penggunaan TAM sendiri adalah untuk memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor penentu bagaimana penerimaan kehadiran komputer secara umum, menjelaskan perilaku pengguna dan populasinya di berbagai teknologi komputasi yang ada. (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989). Pada umumnya, TAM sering digunakan untuk meneliti objek penelitian berbasis *apps* ataupun *website*, di dalam mengukur adanya kekuatan niat untuk menggunakan suatu *mobile banking* secara berulang (*continuance intention*). Oleh karena itu, peneliti memberikan saran untuk mempertimbangkan menggunakan variabel *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*.

2. Pada penelitian ini ditemukan bahwa variabel *technology readiness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *perceived risk*. Namun, karena adanya keterbatasan waktu yang *relative* singkat, penelitian ini belum bisa menemukan faktor-faktor secara spesifik yang menyebabkan variabel *technology readiness*



tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *perceived risk*. Alangkah lebih baik, apabila diadakan penelitian selanjutnya untuk meneliti lebih dalam faktor-faktor apa yang menyebabkan tidak adanya pengaruh yang signifikan *technology readiness* terhadap *perceived risk*.

3. Pada penelitian ini, mayoritas responden adalah kaum *millennial* usia 21 tahun-24 tahun dan memiliki sifat peka terhadap teknologi yang dinilai cenderung kurang sesuai dengan variabel *technology readiness*. Pada umumnya variabel *technology readiness* akan lebih sesuai jika digunakan pada responden yang kurang peka terhadap perubahan teknologi seperti kaum gen X (kelahiran 1961-1980). Alangkah lebih baik, jika penelitian ini menambahkan suatu variabel moderasi yang bertugas untuk memperkuat hubungan antara variabel *technology readiness* dan variabel lainnya. Variabel moderasi yang dapat digunakan adalah variabel usia. Sehingga untuk penelitian selanjutnya, diharapkan untuk memilih responden dari kalangan gen X yang memiliki usia lebih dari 39 tahun – 58 tahun.

4. Mengingat bahwa variabel *technology readiness* berperan penting dalam penelitian ini, oleh karena itu diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan *interview* kepada *sampling unit* yang lebih sesuai yaitu pria dan wanita berada dalam kalangan gen X yang kurang peka terhadap kecanggihan teknologi. *Interview* yang dapat dilakukan adalah dengan mengukur adanya kesiapan diri

pengguna m-BCA yang berada pada kalangan tersebut di dalam mengadopsi sebuah teknologi yang disediakan oleh m-BCA, beserta pengaruh kesiapan diri pengguna m-BCA terhadap variabel lainnya seperti kualitas layanan, kualitas hubungan, persepsi risiko, dan niat untuk menggunakan kembali secara berulang. Selain itu, *interview* dapat dilakukan agar nasabah yang menggunakan m-BCA dapat memberikan masukan, arahan, dan saran tentang hal-hal apa saja yang diperhitungkan dan bisa ditambahkan untuk kemajuan m-BCA di masa yang akan datang.

