

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menguji faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* dengan menggunakan model *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh *Performance expectancy* (harapan kinerja), *Effort expectancy* (harapan usaha), *Social Influence* (pengaruh sosial), dan *Facilitating Conditions* (kondisi yang memfasilitasi) secara parsial menghasilkan nilai sebagai berikut:
 - a. Secara parsial, variabel *Performance expectancy* (harapan kinerja) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *digital banking*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $\beta = -0,036$ dan tingkat signifikansinya 0,982 yaitu lebih besar dari 0,05.
 - b. Secara parsial, variabel *Effort expectancy* (harapan usaha) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *digital banking*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $\beta = 0,115$ dan tingkat signifikansinya 0,021 yaitu lebih kecil dari 0,05.
 - c. Secara parsial, variabel *Social Influence* (pengaruh sosial) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan

layanan *digital banking*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $\beta = 0,311$ dan tingkat signifikansinya 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05.

- d. Secara parsial, variabel *Facilitating Conditions* (kondisi yang memfasilitasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *digital banking*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $\beta = 0,419$ dan tingkat signifikansinya 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05.

2. Pengaruh *Performance Expectancy* (harapan kinerja), *Effort Expectancy* (harapan usaha), *Social Influence* (pengaruh sosial), dan *Facilitating Conditions* (kondisi yang memfasilitasi) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *digital banking* dengan menunjukkan nilai F hitung sebesar $54,478 > F$ tabel 2.47 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0.05 dan nilai *R Square* yang memperoleh nilai sebesar 69,6% yang artinya variasi dari nilai *digital banking* dapat dijelaskan oleh variabel *Performance Expectancy* (harapan kinerja), *Effort Expectancy* (harapan usaha), *Social Influence* (pengaruh sosial), dan *Facilitating Conditions* (kondisi yang memfasilitasi), sisanya sebesar 30,4% dijelaskan oleh variabel lain seperti *behavior intention*, *perceived financial cost* dan lain-lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, peneliti menguji 4 variabel independen yaitu *performance expectancy* (harapan kinerja), *effort expectancy* (harapan usaha), *social Influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi memfasilitasi) terhadap satu variabel dependen yaitu pengguna layanan *digital banking*. Hanya *performance expectancy* (harapan kinerja) yang tidak berpengaruh. Oleh karena itu, penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan

Berdasarkan hasil penelitian khususnya Bank Syariah Indonesia KCP Serang harus meningkatkan kinerjanya agar bisa berpengaruh terhadap pengguna layanan *digital banking*. Dan yang paling penting harus bisa mempertahankan variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan yaitu *effort expectancy*, *social Influenc*, dan *facilitating condition* karena ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap pengguna layanan *digital banking*.

2. Bagi Peneliti

Untuk penelitian selanjutnya bisa dilaksanakan dengan menambah atau mengganti variabel independen dengan variabel lain yang belum tercantum dalam penelitian ini untuk meneliti kembali agar penelitian yang kurang terpenuhi bisa tercapai.