# BAB V KESIMPULAN & SARAN

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis tingkat penerimaan aplikasi BCA *mobile* di kota Malang menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji H1 dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention* yang menunjukkan hasil bahwa aplikasi BCA *mobile* memberikan manfaat bagi para penggunanya yang berpengaruh positif pada intensitas penggunaan aplikasi tersebut.
2. Dari hasil uji H2 dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention* yang menunjukkan hasil bahwa kemudahan dalam penggunaan aplikasi BCA *mobile* memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap intensitas penggunaan aplikasi tersebut.
3. Dari hasil uji H3 dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *actual system use*. Hal

ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel *perceived usefulness* terhadap *actual system use* yang menunjukkan hasil bahwa kebermanfaatan pada aplikasi BCA *mobile* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi secara nyata. Hal ini dikarenakan pihak bank kurang memperkenalkan fitur-fitur yang dimiliki aplikasi BCA *mobile* sehingga pengguna belum merasakan manfaat dari aplikasi BCA *mobile* sepenuhnya.

1. Dari hasil uji H4 dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan *terhadap actual system use*. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel *perceived ease of use* terhadap *actual system use* yang menunjukkan hasil bahwa kemudahan dalam penggunaan aplikasi BCA *mobile* memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap penggunaan aplikasi secara nyata.
2. Dari hasil uji H5 dapat disimpulkan bahwa variabel *behavioral intention to use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *actual system use*. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel *behavioral intention to use* terhadap *actual system use* yang menunjukkan hasil bahwa intensitas minat penggunaan aplikasi BCA *mobile* memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap penggunaan aplikasi secara nyata.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan berdasarkan keseluruhan rangkaian penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel dan indikator lain yang belum ada pada penelitian ini. Penentuan variabel dan indikator dapat digali berdasarkan studi literatur maupun wawancara pada pihak penyedia layanan *mobile banking*.
2. Penelitian ini juga dapat dikembangkan dengan menggunakan model selain TAM maupun metode lainnya yang memiliki lebih banyak parameter.
3. Model penelitian yang sama dapat digunakan pada studi kasus lembaga/instansi keuangan lainnya yang menggunakan layanan *mobile banking*.
4. Untuk dapat terus meningkatkan *actual system use* aplikasi BCA *mobile*, pihak bank sebaiknya lebih memperkenalkan dan menginformasikan tentang layanan BCA *mobile*, sehingga pengguna dapat mengetahui dengan jelas manfaat atau kegunaan yang dirasakan dari penggunaan aplikasi BCA *mobile*.
5. Jumlah responden pada penelitian dapat ditingkatkan dengan sebaran responden yang merata pada cakupan wilayah maupun segi demografi yang lebih luas agar hasil penelitian yang diperoleh lebih bervariatif.