

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi sistem internet banking dengan metode UTAUT yang dikombinasikan dengan model *Task Technology-Fit* dan model *Trust* di Bank XYZ yang telah diolah berdasarkan hasil analisa dan pengujian hipotesis, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance expectancy* memberikan berpengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* pada sistem IB dengan nilai T-statistik 3,570 yang berarti signifikan (T-statistik > T-tabel 1,96). Variabel *performance expectancy* mengukur tentang persepsi pengguna terhadap kegunaan dan manfaat sistem IB. Dengan diterimanya hipotesis ini bisa diartikan bahwa kecepatan dan fleksibilitas untuk melakukan akses perbankan berpengaruh terhadap *behavior intention* untuk menggunakan sistem IB.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh terhadap niat pengguna untuk menggunakan sistem IB dengan nilai T-statistik 0,117 (T-statistik < T-tabel 1,96). Dikarenakan kebanyakan pengguna sistem IB dari bank XYZ telah memiliki pengalaman menggunakan sistem IB dari bank kompetitor lainnya sehingga pengguna tidak melihat adanya keharusan untuk secara khusus mempelajari cara penggunaan sistem IB. Sehingga *effort expectancy* tidak memberikan pengaruh terhadap *behavior intention* dalam konteks penggunaan sistem IB di bank XYZ.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *social influence* berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* pada penggunaan sistem IB dengan nilai T-statistik 2,636 yang berarti signifikan (T-statistik > T-tabel 1,96). Ini membuktikan bahwa faktor lingkungan disekitar pengguna seperti lingkungan kerja, keluarga dan juga peran staf bank dalam mensosialisasikan sistem IB memberikan pengaruh yang signifikan dalam adopsi penggunaan sistem IB.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Facilitating Condition* berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* pada penggunaan sistem IB dengan nilai T-statistik 8,311 yang berarti signifikan (T-statistik > T-tabel 1,96). *Facilitating condition* memberikan pengaruh paling tinggi terhadap *use behavior* dibandingkan dengan variabel lainnya. Ini membuktikan bahwa berdasarkan data yang diperoleh dilapangan, responden melihat faktor *compatibility* sebagai hal yang paling mempengaruhi tingkat adopsi penggunaan sistem IB.
5. *Task technology-fit* berkaitan dengan kesesuaian antara fitur-fitur yang tersedia pada sistem IB dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *task technology-fit* tidak berpengaruh terhadap *behavior intention* pengguna untuk menggunakan sistem IB dengan nilai T-statistik 0,959 (T-statistik < T-tabel 1,96). Berdasarkan informasi yang didapatkan, ketika sistem IB pertama kali diluncurkan, para nasabah bank XYZ langsung berniat ingin menggunakan sistem IB tanpa terlebih dahulu mempertimbangkan apakah sistem IB tersebut memiliki fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhannya atau tidak. Hal ini didasari oleh keyakinan bahwa semua fitur-fitur dasar dari sistem IB akan sudah tersedia.

6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* pada penggunaan sistem IB dengan nilai T-statistik 3,577 yang berarti signifikan (T-statistik > T-tabel 1,96). Ini membuktikan bahwa niat untuk menggunakan sistem IB sangat ditentukan oleh bagaimana penggunaannya melihat bank sebagai pihak yang kompeten dan terpercaya. Oleh karena itu bank perlu menjaga kepercayaan pengguna dengan cara memastikan keamanan dan kenyamanan penggunaan sistem IB.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavior intention* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* pada penggunaan sistem IB dengan nilai T-statistik 5,807 yang berarti signifikan (T-statistik > T-tabel 1,96). *Behavior intention* memberikan pengaruh terbesar kedua setelah *facilitating condition* terhadap tingkat adopsi penggunaan sistem IB. Telah dijelaskan sebelumnya mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan sistem IB. Menyikapi hasil tersebut, bank harus jeli untuk melihat faktor-faktor yang bisa meningkatkan *behavior intention* pengguna untuk menggunakan sistem IB.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi aplikasi internet banking dengan metode UTAUT yang dikombinasikan dengan model *Task Technology-Fit* dan model *Trust* di Bank XYZ yang telah diolah berdasarkan hasil analisa dan pengujian hipotesis, maka berikut adalah beberapa saran yang bisa meningkatkan penggunaan sistem IB:

1. Dikarenakan *performance expectancy* sangat mempengaruhi *behavior intention*, maka manajemen bank perlu memastikan sistem IB sangat mendukung produktifitas penggunanya dengan cara hanya menampilkan alur dan informasi yang memang dibutuhkan oleh pengguna. Dalam hal ini penulis menyarankan untuk menghilangkan halaman 2FA dan menyederhanakan tampilan layar menu transfer seperti yang telah dibahas di bagian sebelumnya.
2. Untuk penelitian selanjutnya diberikan beberapa saran sebagai berikut:
  - Dapat mengambil ruang lingkup penelitian yang lebih besar. Karena penelitian ini hanya terbatas pada pengguna sistem IB yang tercatat pada salah satu cabang saja.
  - Metode UTAUT sudah banyak dikombinasikan dengan model-model penerimaan sistem lainnya. Disarankan untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan model-model lain tersebut untuk dikombinasikan dengan UTAUT untuk melihat pengaruhnya terhadap bidang yang diteliti.