

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan yang didapatkan dari seluruh rangkaian pengujian yang di paparkan sebelumnya. Berikut kesimpulan yang didasarkan pada pertanyaan penelitian, diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji deskriptif intensi penggunaan *Byond by BSI* pada generasi milenial muslim di Jawa Barat, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat variabel persepsi manfaat (X1), kenyamanan (X3), kepuasan (X4) dan Intensi Penggunaan (Y) yang dikategorikan tinggi sedangkan pengaruh Sosial (X2) berada pada kategori sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa:
  - a. Kategori variabel tingkat persepsi manfaat yaitu berkategori tinggi, memiliki makna nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) menilai *Byond by BSI* cukup bermanfaat dalam membantu aktivitas keuangan sehari-hari meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Hal ini mencerminkan keyakinan mereka bahwa aplikasi ini memberikan nilai lebih baik, baik dalam hal kemudahan, kecepatan, atau efisiensi dalam bertransaksi.
  - b. Kategori variabel pengaruh sosial yaitu berkategori sedang, hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) menyadari adanya pengaruh lingkungan di sekitar dalam mendorong dan merekomendasikan untuk mencoba dan menggunakan *Byond by BSI* seperti teman dan keluarga.
  - c. Kategori variabel tingkat kenyamanan yaitu berkategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) merasa cukup nyaman menggunakan *Byond by BSI* dengan fitur yang tersedia seperti antarmuka yang mudah digunakan, fitur yang intuitif, serta proses transaksi yang lancar dan efisien.
  - d. Kategori variabel tingkat kepuasan adalah tinggi, hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) merasa puas dengan

layanan *Byond by BSI* karena sesuai dengan ekpetasinya. Beberapa aspek, seperti kemudahan penggunaan, fitur yang sesuai dengan kebutuhan, serta pelayanan yang responsif.

- e. Kategori variabel tingkat intensi penggunaan adalah tinggi, memiliki makna bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) menunjukkan niat yang positif dan cukup kuat untuk menggunakan *Byond by BSI*. Hal ini mencerminkan adanya niat yang tinggi untuk mengintegrasikan dalam aktivitas sehari-hari, baik untuk transaksi finansial maupun untuk berbagai layanan lainnya.
2. Persepsi manfaat tidak memengaruhi intensi penggunaan *Byond by BSI* di Jawa Barat. Hal tersebut mengacu pada tingkat persepsi manfaat yang mengindikasikan bahwa meskipun pengguna memahami fungsi dan manfaat dari *m-banking Byond* seperti kemudahan akses layanan perbankan, efisiensi waktu, dan fleksibilitas transaksi pemahaman tersebut tidak secara otomatis meningkatkan keinginan atau niat pengguna untuk terus menggunakan *m-Banking* ini.
3. Pengaruh sosial memengaruhi intensi penggunaan *Byond by BSI* di Jawa Barat. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa dorongan dari lingkungan sosial, seperti keluarga dan teman memainkan peran penting dalam mendorong individu untuk mencoba dan terus menggunakan *Byond by BSI*. Semakin kuat pengaruh sosial yang diterima, semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk berniat menggunakannya.
4. Kenyamanan tidak mempengaruhi intensi penggunaan *Byond by BSI* di Jawa Barat. Mengacu pada aspek kenyamanan seperti kemudahan navigasi, tampilan antarmuka, dan kecepatan akses dinilai cukup baik oleh pengguna, hal tersebut tidak secara langsung mendorong niat mereka untuk terus menggunakan *m-banking*. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bukanlah penentu utama dalam membentuk intensi penggunaan, sehingga upaya peningkatan kenyamanan saja belum tentu efektif dalam meningkatkan penggunaan *Byond by BSI*.

5. Kepuasan memengaruhi intensi penggunaan *Byond by BSI* di Jawa Barat. Hal tersebut mengacu pada pengguna yang merasa puas dengan kinerja m-banking, kualitas layanan, serta manfaat yang diberikan cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk terus menggunakan m-banking tersebut. Kepuasan mencerminkan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pengguna dalam aktivitas perbankan digital, sehingga mendorong loyalitas dan keberlanjutan penggunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam memperkuat intensi penggunaan *Byond* di Jawa Barat.

Implikasi Praktis

## 5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, Adapun implikasi secara teoretis dan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut

### 1. Implikasi Teoretis

Implikasi teoretis yang didapat dari penelitian ini, bahwa tidak berpengaruhnya persepsi manfaat dan kenyamanan terhadap intensi penggunaan mengindikasikan perlunya perluasan *Techonology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks fintech syariah. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor-faktor fungsional seperti *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (kenyamanan) mungkin tidak selalu relevan, terutama ketika nilai-nilai sosial dan emosional lebih dominan dalam pengambilan keputusan. Sebaliknya, pengaruh sosial dan kepuasan yang terbukti berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan menekankan perlunya perluasan model TAM melalui penggabungan faktor sosial dan emosional agar lebih sesuai dengan karakteristik pengguna di konteks keuangan syariah.

### 2. Implikasi Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji fenomena yang serupa dengan variabel, model, populasi, sampel, serta teknik analisis yang berbeda. Selain itu,

penelitian ini juga memberikan gambaran tentang peningkatan penggunaan *mobile banking* di Indonesia.

- b. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengaruh sosial dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi penggunaan *mobile banking* byond by BSI. Artinya, semakin tinggi pengaruh sosial, maka semakin tinggi pula intensi penggunaan m-banking. Untuk itu, implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.
  - Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat memanfaatkan kekuatan pengaruh sosial dengan melibatkan tokoh masyarakat, *influencer* muslim, dan komunitas generasi milenial dalam digital untuk meningkatkan kepercayaan dan mendorong adopsi aplikasi Byond by BSI.
  - BSI perlu terus meningkatkan pengalaman pengguna, seperti kemudahan navigasi aplikasi, kecepatan transaksi, dan pelayanan pelanggan, guna menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah yang berujung pada peningkatan intensi penggunaan secara berkelanjutan.
  - Mengembangkan fitur *referral* atau program loyalitas yang mendorong pengguna merekomendasikan Byond by BSI kepada orang terdekat. Hal ini akan memperkuat efek pengaruh sosial sekaligus menjadi strategi pertumbuhan organik bagi pengguna aplikasi m-banking syariah.
- c. Berdasarkan penelitian ini, Persepsi manfaat dan kenyamanan tidak berpengaruh terhadap intensi penggunaan Byond by BSI. Untuk itu implikasi dari penemuan ini adalah sebagai berikut.
  - Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya mempertimbangkan manfaat fungsional dan kenyamanan teknis. Oleh karena itu, BSI perlu menekankan aspek kepatuhan syariah, nilai spiritual, dan kehalalan produk dalam promosi dan edukasi kepada nasabah.

- Strategi komunikasi sebaiknya difokuskan pada pendekatan yang menyentuh aspek emosional, identitas religius, dan pengaruh sosial yang lebih relevan bagi generasi milenial muslim.
- Kenyamanan dan manfaat dianggap tidak cukup mendorong intensi penggunaan, BSI tetap perlu mengevaluasi dan mengembangkan fitur aplikasi yang benar-benar relevan dengan kebutuhan sehari-hari pengguna agar tetap kompetitif dan menarik dalam jangka panjang.

Adapun rekomendasi yang dapat penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat pada umumnya:
  - a. Masyarakat diharapkan dapat lebih aktif meningkatkan literasi digital dan literasi keuangan syariah guna memahami manfaat, fitur, dan prinsip yang mendasari layanan *mobile banking* *Byond by* BSI. Partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan syariah digital dapat mendorong terciptanya ekosistem keuangan yang inklusif dan sesuai dengan nilai-nilai syariah. Oleh karena itu, hasil penelitian ini merekomendasikan masyarakat untuk tidak hanya melihat aspek teknis semata, tetapi juga mempertimbangkan aspek kepercayaan, keamanan, dan kesesuaian syariah dalam memilih layanan keuangan digital.
  - b. Masyarakat diharapkan lebih terbuka terhadap layanan keuangan syariah berbasis digital dan tidak ragu mencoba serta merekomendasikan aplikasi seperti *Byond by* BSI kepada lingkungan sekitar sebagai bagian dari dukungan terhadap ekosistem ekonomi syariah di Indonesia.
  - c. Penggunaan *Byond by* BSI dapat dimanfaatkan tidak hanya untuk transaksi pribadi, tetapi juga mendukung kegiatan ekonomi produktif seperti pengelolaan keuangan zakat, infak, dan pembiayaan halal.
2. Bagi *stakeholder* seperti pemerintah, otoritas keuangan dan Lembaga Pendidikan

- a. Perlu berperan aktif dalam menyusun program literasi digital dan keuangan syariah yang terarah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap manfaat dan prinsip *mobile banking* syariah.
  - b. Bank Syariah Indonesia dan pihak pengembang aplikasi perlu menjalin kolaborasi strategis dengan pelaku industri teknologi untuk mengembangkan fitur layanan yang lebih relevan, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat muslim di era digital.
  - c. Regulator dan pemangku kebijakan diharapkan dapat menciptakan iklim yang kondusif bagi perkembangan *mobile banking* syariah melalui kebijakan yang berpihak pada inovasi, keamanan data, kepatuhan syariah, serta perlindungan konsumen berbasis nilai-nilai Islam.
3. Bagi akademisi seperti lembaga riset, perguruan tinggi, dan lainnya:
- a. Penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan intensi penggunaan *mobile banking* syariah dan konvensional dalam mendorong inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi, untuk memperkaya sudut pandang dan strategi pengembangan industri perbankan digital.
  - b. Peneliti perlu memperkaya model dengan variabel lain yang relevan seperti kepercayaan, *norm subjektif*, *religiou*, dan *persepsi risiko* serta indikatornya.
  - c. Dapat mengeksplorasi bagaimana penggunaan *mobile banking* seperti berkontribusi terhadap pemberdayaan ekonomi masyarakat, khususnya dalam konteks, zakat digital, dan akses ke layanan keuangan formal di wilayah yang belum terjangkau layanan perbankan konvensional.
  - d. Kreteria yang dipilih lebih bebas, tidak hanya masyarakat muslim, nasabah bank syariah Indonesia dan generasi milenial.
4. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi dasar pengembangan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:
- a. Penelitian ini menggunakan teori TAM. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi penggunaan teori lain seperti, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAT), *Expectation Confirmation*

*Theory* (ECT) atau *User Experience Framework* untuk lebih memahami bagaimana ekspektasi, persepsi kualitas, dan respons terhadap layanan untuk membentuk kepuasan dan niat penggunaan.

- b. Penelitian ini masih sangat terbatas pada empat variabel, yaitu tingkat persepsi manfaat, pengaruh sosial, kenyamanan dan kepuasan. Untuk memperluas pemahaman dan mendalami faktor-faktor lain yang berpengaruh, disarankan agar penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain yang diharapkan dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Seperti literasi digital, literasi keuangan, persepsi kemudahan, kepercayaan dan lain-lain.
- c. Keterbatasan angket, yang di mana penyebaran angket atau kuisisioner penelitian ini hanya dilakukan secara daring melalui sosial media dan internet serta hanya dilakukan secara luring pada beberapa wilayah yang dapat dijangkau sehingga mengurangi keakuratan hasil dari penelitian ini karena tidak mengetahui kondisi emosional dan intuisi responden.
- d. Keterbatasan sampel, yang di mana penelitian ini hanya menggunakan sampel Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan klasifikasi milenial muslim yang ada di Jawa Barat saja, sehingga kita tidak bisa mengetahui lebih dalam bagaimana perbedaan setiap klasifikasi generasi, dan provinsi yang menggunakan Byond dengan membandingkan dari segi pendapatan dan bagaimana pengaruhnya mengenai intensi penggunaan Byond *by* BSI.