

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman nasabah terhadap risiko operasional dan risiko keamanan terhadap *behavioral intention to use* layanan digital Bank Neo Commerce (BNC). Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 121 responden menggunakan teknik *convenience sampling*. Penggunaan metode *convenience sampling* telah dijelaskan dan diterapkan dalam proses pengambilan data. Teknik ini dipilih karena memudahkan peneliti dalam menjangkau nasabah aktif BNC secara daring melalui media sosial dan komunitas digital maupun secara luring. Meskipun tidak bersifat acak, teknik ini tetap valid digunakan untuk memperoleh data awal dari populasi besar yang tersebar secara digital, khususnya pada platform perbankan daring. Melalui analisis regresi linear berganda dengan uji signifikansi statistik (uji t dan uji F), diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian terhadap Hipotesis 1(H1) menunjukkan bahwa pemahaman nasabah atas risiko operasional dan risiko keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal ini dibuktikan melalui uji F dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, serta nilai F hitung sebesar 83,013, yang berarti model regresi yang digunakan layak dan valid. Dengan demikian, hipotesis alternatif pertama diterima dan hipotesis nol ditolak. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,585 menunjukkan bahwa 58,5% variasi perubahan dalam niat penggunaan layanan dapat dijelaskan oleh dua variabel independen ini.
2. Hipotesis 2 (H2), yaitu pengaruh pemahaman risiko operasional (X1) terhadap *behavioral intention*, juga diterima. Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,490, nilai t hitung = 6,814, dan signifikansi = 0,000, yang jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 5%. Hal ini membuktikan bahwa

semakin tinggi pemahaman nasabah terhadap risiko operasional, semakin tinggi pula niat mereka untuk menggunakan layanan digital BNC, karena mereka merasa lebih siap dan percaya diri terhadap kendala operasional yang mungkin terjadi.

3. Hipotesis 3 (H3), yaitu pengaruh pemahaman risiko keamanan (X2) terhadap *behavioral intention*, juga signifikan dan positif. Nilai koefisien regresi sebesar 0,403, t hitung = 6,040, dan signifikansi = 0,000, mendukung bahwa pemahaman yang baik atas risiko keamanan tidak mengurangi minat penggunaan layanan, melainkan memperkuat kepercayaan nasabah bahwa sistem BNC aman. Hal ini sejalan dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), terutama konstruk *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, rekomendasi yang dapat dipertimbangkan diantaranya sebagai berikut:

1. Peningkatan Literasi Keamanan untuk Memperkuat Persepsi Manfaat dan Kemudahan

Temuan menunjukkan bahwa pemahaman terhadap risiko keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat menggunakan layanan digital BNC. Oleh karena itu, disarankan agar BNC mengembangkan materi edukatif yang menekankan pada kegunaan praktis (*perceived usefulness*) dari fitur keamanan yang dimiliki, seperti notifikasi transaksi, verifikasi dua langkah, dan sistem enkripsi. Edukasi ini juga harus menggarisbawahi kemudahan penggunaannya (*perceived ease of use*), sehingga nasabah tidak merasa terintimidasi oleh istilah teknis. Strategi ini dapat dilakukan melalui modul interaktif di aplikasi Neo, fitur edukasi visual di media sosial, dan pemberdayaan petugas layanan pelanggan untuk menyampaikan edukasi singkat secara langsung. Saran ini didasarkan pada hasil uji parsial yang

menunjukkan bahwa pemahaman risiko keamanan berkontribusi terhadap behavioral intention to use secara signifikan.

2. Transparansi Risiko Operasional untuk Meningkatkan Rasa Kontrol Nasabah

Mengacu pada hasil analisis yang menunjukkan bahwa pemahaman terhadap risiko operasional memiliki kontribusi lebih tinggi dibandingkan risiko keamanan, BNC perlu menyusun panduan transparansi risiko yang mudah diakses, seperti pop-up informasi saat terjadi *maintenance*, atau *dashboard* gangguan sistem. Hal ini membantu membentuk persepsi bahwa nasabah tetap memiliki kendali dan informasi yang cukup saat menghadapi potensi gangguan layanan digital. Pendekatan ini didukung oleh *Perceived Behavioral Control* (PBC) dari *Theory of Planned Behavior*, yang juga digunakan dalam kerangka penelitian. Jika nasabah merasa mampu mengelola risiko melalui informasi yang diberikan, mereka akan tetap memilih menggunakan layanan meskipun risiko operasional hadir.

3. Penguatan Program Loyalitas dan Layanan Responsif untuk Meningkatkan Attitude Positif Nasabah

Penelitian menunjukkan bahwa sikap (*attitude toward behavior*) dan persepsi kontrol berperan penting dalam pembentukan niat penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, BNC sebaiknya meluncurkan program loyalitas yang berbasis penggunaan aman, seperti reward untuk nasabah yang rutin mengaktifkan fitur keamanan, atau notifikasi apresiasi atas praktik keamanan yang baik. Selain itu, penguatan sistem layanan pelanggan (*customer service*) berbasis digital dengan fitur respons cepat dan personalisasi bantuan juga diperlukan agar nasabah merasa sistem mendukung kebutuhan mereka secara aktif. Langkah ini akan memperkuat attitude positif dan persepsi bahwa mereka memiliki dukungan yang cukup, sesuai hasil temuan yang menunjukkan pengaruh simultan dari pemahaman risiko terhadap niat penggunaan.