

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil temuan di lapangan terkait tingkat ekspektasi kinerja, tingkat ekspektasi upaya, tingkat faktor sosial, tingkat kepercayaan dan tingkat intensi penggunaan bank digital syariah generasi milenial muslim di Jawa Barat, dapat dideskripsikan berikut ini:
 - a. Tingkat ekspektasi kinerja generasi milenial muslim di Jawa Barat berada pada kategori sangat tinggi, yang berarti bahwa generasi milenial muslim sangat meyakini bahwa bank digital syariah dapat memberikan manfaat, kenyamanan yang lebih baik dan lebih efektif untuk meningkatkan kinerja dalam bertransaksi secara digital.
 - b. Tingkat ekspektasi upaya generasi milenial muslim di Jawa Barat berada pada kategori sangat tinggi, yang berarti bahwa generasi milenial muslim sangat meyakini bahwa sistem bank digital syariah sangat mudah dimengerti, dipahami, dipelajari serta jelas alur penggunaannya.
 - c. Tingkat faktor sosial generasi milenial muslim di Jawa Barat berada pada kategori sangat tinggi, yang berarti bahwa generasi milenial muslim merasa mendapatkan pengaruh yang sangat tinggi dari keluarga, teman, atasan di tempat kerja, orang yang dikagumi dan orang terdekat lainnya dalam menentukan intensi penggunaan bank digital syariah.
 - d. Tingkat kepercayaan generasi milenial muslim di Jawa Barat berada pada kategori sangat tinggi, yang berarti bahwa generasi milenial muslim sangat percaya terhadap kompetensi penanganan keluhan, integritas dan prediktabilitas bank digital syariah yang dapat mendorong mereka dalam menentukan intensi penggunaan bank digital syariah.

- e. Tingkat intensi penggunaan bank digital syariah generasi milenial muslim di Jawa Barat berada pada kategori sangat tinggi, yang berarti bahwa generasi milenial muslim memiliki kecenderungan yang sangat tinggi dalam rencana penggunaan bank digital syariah serta bersedia merekomendasikan bank digital syariah kepada orang lain.
2. Tingkat ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi penggunaan bank digital syariah, yang disebabkan karena generasi milenial muslim di Jawa Barat menganggap manfaat dari fitur yang ditawarkan oleh layanan bank digital syariah dapat mereka peroleh dari layanan keuangan digital yang lain pada akhirnya dapat mengakibatkan tidak berpengaruhnya ekspektasi kinerja pada generasi milenial muslim dalam meningkatkan intensi penggunaan bank digital syariah.
3. Tingkat ekspektasi upaya (*effort expectancy*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi penggunaan bank digital syariah, yang disebabkan karena generasi milenial muslim merupakan generasi yang sudah familiar dengan perubahan teknologi dan digitalisasi sehingga membuat generasi milenial muslim merasa terbiasa dan merasa mudah untuk menggunakan suatu layanan keuangan digital, oleh karena itu tingkat ekspektasi upaya bagi generasi milenial muslim di Jawa Barat tidak memiliki pengaruh dalam mendorong atau meningkatkan intensi penggunaan bank digital syariah.
4. Tingkat faktor sosial (*social influence*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensi penggunaan bank digital syariah, yang berarti bahwa ketika generasi milenial muslim semakin banyak mendapatkan informasi dan pendapat terkait bank digital syariah dari pihak lain seperti teman, keluarga, rekan kerja, orang yang dikagumi, dll akan semakin memengaruhi serta mendorong mereka untuk menggunakan bank digital syariah.
5. Tingkat kepercayaan (*trust*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensi penggunaan bank digital syariah, yang berarti bahwa generasi milenial muslim di Jawa Barat memiliki tingkat kepercayaan yang

tinggi terhadap layanan bank digital syariah maka membuat mereka memiliki niat dan keinginan untuk menggunakan bank digital syariah. Oleh karena itu, tingkat kepercayaan dalam hal ini memiliki peran yang penting dalam meningkatkan penerimaan layanna bank digital syariah.

6. Jenis kelamin tidak memiliki efek moderasi dalam pengaruh tingkat ekspektasi kinerja, tingkat ekspektasi upaya, tingkat faktor sosial dan tingkat kepercayaan terhadap intensi penggunaan bank digital syariah, sehingga dalam hal ini jenis kelamin tidak memiliki potensi sebagai variabel moderator.
7. Pendapatan tidak memiliki efek moderasi dalam pengaruh tingkat ekspektasi kinerja, tingkat ekspektasi upaya, tingkat faktor sosial dan tingkat kepercayaan terhadap intensi penggunaan bank digital syariah, sehingga dalam hal ini pendapatan tidak memiliki potensi sebagai variabel moderator.