BAB I

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi Ollin Bank Nagari di Kabupaten Padang Pariaman dengan menggunakan pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM terhadap 228 responden pengguna Ollin, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Performance Expectancy berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Intention to Use aplikasi Ollin. Dengan demikian, persepsi nasabah mengenai manfaat dan peningkatan kinerja yang diperoleh dari penggunaan Ollin belum mampu secara signifikan meningkatkan niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Artinya, meskipun nasabah memandang Ollin bermanfaat dalam mendukung aktivitas perbankan, manfaat tersebut bukan merupakan faktor utama yang menentukan terbentuknya niat menggunakan Ollin.
2. Effort Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use aplikasi Ollin. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin mudah Ollin dipelajari, dipahami, dan digunakan dalam melakukan transaksi perbankan, semakin tinggi pula niat nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam membentuk niat menggunakan Ollin.

3. Intention to Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior aplikasi Ollin. Artinya, semakin tinggi niat nasabah untuk terus menggunakan Ollin, semakin tinggi pula kecenderungan penggunaan aktual aplikasi tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa niat menggunakan merupakan faktor penting yang menghubungkan persepsi pengguna terhadap teknologi dengan perilaku penggunaan aktual.
4. Performance Expectancy berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Use Behavior aplikasi Ollin. Dengan demikian, persepsi bahwa Ollin memberikan manfaat, meningkatkan efisiensi, menghemat waktu, dan membantu aktivitas perbankan belum secara langsung meningkatkan penggunaan aktual Ollin.
5. Effort Expectancy berpengaruh positif tetapi tidak signifikan secara langsung terhadap Use Behavior aplikasi Ollin. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan Ollin tidak serta-merta membuat nasabah meningkatkan penggunaan aktual aplikasi. Kemudahan penggunaan lebih dahulu mendorong terbentuknya Intention to Use, yang selanjutnya meningkatkan Use Behavior.
6. Habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior aplikasi Ollin. Artinya, semakin terbiasa nasabah menggunakan Ollin dalam aktivitas perbankannya, semakin tinggi pula perilaku penggunaan aktual aplikasi tersebut. Temuan ini menunjukkan pentingnya membentuk penggunaan Ollin sebagai bagian dari rutinitas transaksi nasabah.

7. Intention to Use tidak memediasi pengaruh Performance Expectancy terhadap Use Behavior aplikasi Ollin. Dengan demikian, manfaat yang dirasakan nasabah dari Ollin belum mampu membentuk suatu mekanisme melalui niat penggunaan yang kemudian meningkatkan perilaku penggunaan aktual.
8. Intention to Use memediasi pengaruh Effort Expectancy terhadap Use Behavior aplikasi Ollin. Mengingat pengaruh langsung Effort Expectancy terhadap Use Behavior tidak signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui Intention to Use signifikan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Intention to Use berperan sebagai mediator penuh (*full mediation*) dalam hubungan tersebut. Dengan demikian, kemudahan penggunaan Ollin terlebih dahulu meningkatkan niat nasabah untuk menggunakannya, dan niat tersebut selanjutnya mendorong penggunaan aktual.

1.2 Saran

Saran untuk rekomendasi utama berdasarkan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1.2.1 Saran bagi Bank Nagari

Bank Nagari disarankan untuk menjadikan kemudahan penggunaan (*Effort Expectancy*) sebagai salah satu prioritas dalam pengembangan Ollin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Effort Expectancy mempunyai pengaruh yang kuat terhadap Intention to Use. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi tidak hanya diarahkan pada penambahan fitur, tetapi juga pada penyederhanaan proses transaksi, kemudahan navigasi menu, kejelasan instruksi, dan kemudahan

pengguna dalam mempelajari fungsi aplikasi.

Bank Nagari juga perlu memperkuat Intention to Use, mengingat variabel ini terbukti mempunyai pengaruh besar terhadap Use Behavior. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui edukasi penggunaan Ollin, komunikasi mengenai kemudahan dan keamanan penggunaan, sosialisasi fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah, serta pengalaman penggunaan yang konsisten sehingga nasabah mempunyai alasan untuk terus menggunakan dan merekomendasikan Ollin.

Selanjutnya, karena Habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior, Bank Nagari perlu mendorong penggunaan Ollin secara berulang sehingga aplikasi menjadi bagian dari kebiasaan transaksi nasabah. Program yang mendorong penggunaan rutin untuk transfer, pembayaran tagihan, pembelian, atau transaksi perbankan lainnya dapat dipertimbangkan. Arah rekomendasi ini juga sejalan dengan tujuan praktis awal penelitian yang menempatkan peningkatan kemudahan serta pembentukan Habit sebagai masukan bagi strategi Bank Nagari.

Untuk Performance Expectancy, meskipun pengaruhnya terhadap Intention to Use dan Use Behavior tidak signifikan, Bank Nagari tidak berarti perlu mengabaikan manfaat fungsional Ollin. Sebaliknya, hasil tersebut menunjukkan bahwa manfaat saja belum cukup untuk mendorong penggunaan. Oleh sebab itu, peningkatan manfaat dan fitur sebaiknya disertai dengan pengalaman penggunaan yang mudah sehingga manfaat tersebut dapat benar-benar dirasakan nasabah dalam transaksi sehari-hari.

1.2.2 Saran bagi Bank Nagari di Kabupaten Padang Pariaman

Mengingat penelitian secara khusus dilakukan pada pengguna aktif Ollin di Kabupaten Padang Pariaman, strategi edukasi dan pendampingan penggunaan aplikasi dapat disesuaikan dengan karakteristik nasabah setempat. Proposal penelitian mencatat bahwa pengguna Ollin memiliki latar belakang dan tingkat literasi digital yang beragam, sehingga kemudahan penggunaan menjadi aspek yang relevan dalam proses adopsi.

Bank Nagari dapat memperkuat edukasi penggunaan Ollin melalui kantor cabang/cabang pembantu dan kanal komunikasi nasabah dengan menekankan langkah transaksi yang sederhana dan manfaat praktis yang langsung dirasakan. Strategi ini terutama penting untuk membantu nasabah yang belum terbiasa dengan layanan perbankan digital agar penggunaan Ollin tidak berhenti pada tahap instalasi atau percobaan, tetapi berkembang menjadi penggunaan rutin.

1.2.3 Saran bagi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman

Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dapat meningkatkan program literasi dan inklusi keuangan digital melalui kolaborasi dengan lembaga perbankan, termasuk Bank Nagari. Rekomendasi ini sejalan dengan manfaat praktis yang sejak awal dirumuskan dalam penelitian, yaitu agar hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam percepatan literasi dan inklusi keuangan digital.

Program literasi sebaiknya tidak hanya menjelaskan manfaat layanan perbankan digital, tetapi juga memberikan pendampingan praktis mengenai cara menggunakan layanan dengan mudah, aman, dan sesuai kebutuhan transaksi

masyarakat.

1.2.4 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan memperluas model penelitian dengan mempertimbangkan konstruk UTAUT2 lain yang belum dimasukkan dalam model ini. Penelitian ini membatasi variabel independen pada Performance Expectancy, Effort Expectancy, dan Habit, dengan Intention to Use sebagai mediasi dan Use Behavior sebagai variabel dependen.

Oleh karena itu, penelitian berikutnya dapat menguji variabel lain yang relevan dengan UTAUT2, seperti Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, dan Price Value, atau faktor yang lebih spesifik pada *mobile banking*, sepanjang didukung teori dan konteks penelitian. Penelitian selanjutnya juga dapat menguji perbedaan berdasarkan karakteristik pengguna atau memperluas lokasi penelitian sehingga dapat diketahui apakah pola hubungan yang ditemukan pada pengguna Ollin di Kabupaten Padang Pariaman juga berlaku pada wilayah lain.

Selain itu, karena hasil penelitian menemukan bahwa Performance Expectancy tidak signifikan, sedangkan Effort Expectancy justru bekerja melalui Intention to Use, penelitian selanjutnya dapat mendalami mengapa persepsi manfaat tidak menjadi faktor utama penggunaan Ollin. Pendekatan kualitatif atau *mixed methods*, misalnya melalui wawancara dengan pengguna, dapat digunakan untuk menggali alasan di balik hasil kuantitatif tersebut.