

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejumlah faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan *e-wallet* pada kalangan mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, dengan mengacu pada pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Dengan menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan melibatkan 386 responden, hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap intensi penggunaan *e-wallet* secara berkelanjutan.

Berdasarkan rumusan masalah, kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan kontinu *e-wallet* di kalangan mahasiswa UPN “Veteran” Jakarta meliputi persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap penggunaan (dari TAM), serta perilaku, norma subjektif, dan kontrol terhadap perilaku (dari TPB). Seluruh variabel terbukti berpengaruh positif dan signifikan, dengan kontrol terhadap perilaku sebagai faktor paling dominan.
2. Hubungan antar variabel TAM dan TPB menunjukkan kontribusi signifikan terhadap keputusan penggunaan kontinu *e-wallet*, di mana sikap terhadap penggunaan dan persepsi manfaat memiliki pengaruh kuat sekaligus *gap* tertinggi antara harapan dan kenyataan. Hal ini menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan keberlanjutan penggunaan *e-wallet* di kalangan mahasiswa.

Dengan demikian, hasil kajian ini tidak hanya mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi penggunaan kontinu, tetapi juga memberikan arah prioritas perbaikan. Penyedia layanan *e-wallet* disarankan untuk memperkuat persepsi manfaat dan membentuk sikap positif pengguna melalui

strategi komunikasi yang tepat, serta meningkatkan *influencer effect* atau pengaruh sosial dari lingkungan pengguna. Hal ini dapat menjadi dasar pengembangan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan ekspektasi pengguna muda.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis data dan temuan penelitian, peneliti merekomendasikan beberapa langkah strategis untuk implementasi di masa mendatang sebagai berikut:

1. Sikap terhadap penggunaan dan persepsi manfaat merupakan variabel paling berpengaruh dan memiliki *gap* terbesar. Oleh karena itu, pengembang dan penyedia layanan *e-wallet* disarankan untuk mengoptimalkan fitur transaksi cepat, integrasi lintas *platform*, serta menampilkan manfaat nyata seperti *cashback* dan efisiensi waktu. Selain itu, perbaikan tampilan antarmuka, penambahan elemen interaktif, dan pemanfaatan testimoni pengguna perlu dilakukan guna meningkatkan sikap positif serta penggunaan kontinu layanan.
2. Penelitian mendatang akan lebih komprehensif jika memperluas lingkup penelitian dengan mencakup institusi pendidikan lain dan variasi demografi usia agar hasil penelitian memiliki validitas eksternal yang lebih kuat. Sebaiknya, pada saat melakukan survei, juga menyediakan pertanyaan terkait jenis *e-wallet* yang digunakan oleh responden. Selain itu, penambahan variabel lain, seperti *trust* (kepercayaan) atau *user experience* (pengalaman pengguna) juga dapat memberikan wawasan baru terhadap pemahaman penggunaan kontinu *e-wallet*.