

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat untuk Melanjutkan Penggunaan GoPay pada Generasi Z di Kota Batam

Selly Roselina Nababan¹, Izzatul Jannah²

sellyroselina46@gmail.com¹, izzatul@polibatam.ac.id²

Akuntansi Manajerial^{1,2}

Politeknik Negeri Batam

ABSTRAK

Perkembangan *financial technology* (fintech) khususnya pembayaran digital di Indonesia berkembang cukup cepat. Sejak tahun 2022 sampai 2024, pembayaran digital meningkat masing-masing 19%. Di Indonesia, *e-wallet* merupakan salah satu layanan fintech yang digunakan dalam sistem pembayaran digital. Jenis-jenis *e-wallet* adalah GoPay, DANA, ShopeePay, OVO, iSaku, LinkAja!, Jenius, dan masih banyak lagi. Pada tahun 2025, GoPay menjadi *e-wallet* dengan pengguna terbanyak mencapai 68%. Meskipun GoPay banyak digunakan, masih terdapat keluhan yang dirasakan penggunanya, seperti gagal *top-up* namun saldo terpotong. Selain itu, GoPay juga harus bersaing dengan layanan *e-wallet* lainnya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay sehingga perusahaan GoPay dapat meningkatkan kualitas layanannya dan mempertahankan penggunanya. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 150. Pengumpulan data dilakukan dengan survei yang menggunakan kuesioner online dengan skala Likert 1-4. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* dan *social influence* berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay pada Generasi Z di kota Batam. Sementara itu, *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay pada Generasi Z di kota Batam.

Kata Kunci: *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Continuance Intention, GoPay*

ABSTRACT

The development of *financial technology* (fintech), particularly digital payments, in Indonesia is growing quite rapidly. From 2022 to 2024, digital payments increased by 19% each year. In Indonesia, *e-wallets* are one of the fintech services used in digital payment systems. Types of *e-wallets* include GoPay, DANA, ShopeePay, OVO, iSaku, LinkAja!, Jenius, and many more. By 2025, GoPay will be the *e-wallet* with the most users, reaching 68%. Despite GoPay's widespread use, users still experience complaints, such as failed *top-ups* resulting in balance deductions. Furthermore, GoPay must compete with other *e-wallet* services. Therefore, the purpose of this study is to determine the factors influencing the intention to continue using GoPay so that the company can improve its service quality and retain its users. The research sample was selected using a *purposive sampling* technique, with 150 respondents. Data collection was conducted using an online questionnaire survey with a Likert scale of 1-4. Data analysis was conducted using *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). The results showed that *performance expectancy* and *social influence* had a significant positive effect on the intention to continue using GoPay among Generation Z in Batam. Meanwhile, *effort expectancy* did not significantly influence the intention to continue using GoPay among Generation Z in Batam.

Keywords: *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Continuance Intention, GoPay*

1. Pendahuluan

Sistem pembayaran telah berkembang pesat selama bertahun-tahun baik secara global maupun lokal. Pada tahun 6.000 SM, sistem barter pertama kali digunakan untuk melakukan

transaksi ekonomi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari (Selvan et al., 2021). Saat sistem barter dilakukan, masyarakat sulit untuk mendapati pihak yang saling membutuhkan sehingga uang mulai diperkenalkan sebagai alat pembayaran yang sah, di mana uang koin pertama kali dicetak pada tahun 600 SM dan uang kertas pertama kali dicetak pada abad ketujuh (Bátiz-Lazo & Efthymiou, 2016). Seiring perkembangan teknologi, masyarakat global mulai mengenal dan menggunakan pembayaran digital. Hal tersebut mengubah pola transaksi dari tunai menjadi non-tunai. Hal tersebut terlihat dalam Tan et al. (2025) yang mengungkapkan bahwa pembayaran global secara tunai turun dari 50% pada tahun 2023 menjadi 46% pada tahun 2024. Tidak hanya itu, penggunaan pembayaran digital pada tahun 2024 mencapai 66%, di mana angka ini lebih besar dibandingkan penggunaan uang tunai dan kartu yang hanya mencapai 34% (Worldpay, 2025).

Sistem pembayaran Indonesia juga mengalami perkembangan yang cukup panjang. Menurut Bank Indonesia (BI), sistem pembayaran di Indonesia berkembang dari tunai menjadi non-tunai seperti cek, bilyet giro, kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu kredit, kartu debit, dan kartu Prabayar. Selain itu, kemajuan teknologi mendorong munculnya berbagai inovasi di bidang *financial technology* (fintech). Munculnya fintech menyebabkan lebih banyak transaksi dilakukan secara non-tunai. Dalam jangka 10 tahun, penggunaan transaksi tunai di Indonesia turun drastis, dari 82% pada tahun 2014 menjadi 38% pada tahun 2024 (Worldpay, 2025). Di Indonesia, *e-wallet* menjadi salah satu layanan fintech yang digunakan dalam melakukan transaksi digital. Laporan Jakpat (2025) mengungkapkan bahwa *e-wallet* adalah fintech yang paling banyak digunakan di Indonesia mencapai 95% pada semester 1 2025. Selain itu, Survei Katadata Insight Center (2025) juga mengungkapkan bahwa *e-wallet* merupakan jenis fintech yang paling banyak dikenal pada tahun 2025 mencapai 94,6%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *e-wallet* adalah layanan fintech dengan tingkat penggunaan dan pengenalan yang tinggi.

Layanan *e-wallet* di Indonesia cukup beragam, seperti GoPay, DANA, ShopeePay, OVO, iSaku, LinkAja!, Jenius, dan masih banyak lagi. Dalam survei yang dilakukan oleh Populix (2025), GoPay merupakan *e-wallet* dengan pengguna terbanyak pada tahun 2025 mencapai 68%. Selain itu, survei Katadata Insight Center (2025) menyebutkan bahwa GoPay merupakan *e-wallet* dengan tingkat pengenalan tertinggi di Indonesia pada tahun 2025 mencapai 93,8%. Meskipun GoPay memiliki banyak pengguna dan banyak dikenal masyarakat, hal tersebut tidak menjamin penggunaannya akan terus menggunakan layanan *e-wallet* tersebut karena masih terdapat masalah yang dialami oleh penggunanya. Salah satu masalah yang dialami sejumlah pengguna adalah

mengalami gagal *top-up* namun saldo terpotong (Bustomi, 2025). Jika hal tersebut sering terjadi dan banyak pengguna yang terdampak, tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sehingga pengguna berpotensi untuk berpindah ke *e-wallet* lain. GoPay juga harus bersaing dengan layanan *e-wallet* lainnya yang terus berusaha untuk menarik minat penggunanya yang pada akhirnya meningkatkan niat untuk melanjutkan penggunaan *e-wallet* yang digunakan.

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian Sleiman et al. (2022). Perbedaan penelitian ini dengan Sleiman et al. (2022) terletak pada subjek penelitian, yaitu Generasi Z di kota Batam yang pernah menggunakan GoPay. Tanip (2025) mengungkapkan bahwa pada survei Populix 2025, Generasi Z merupakan generasi yang paling banyak menggunakan *e-wallet* mencapai 43%, di mana angka ini lebih besar dibandingkan hanya 40% Generasi Millennial yang menggunakan *e-wallet*. Sebagai kelompok usia yang sedang memasuki usia produktif dan aktif menggunakan layanan *e-wallet*, Generasi Z menjadi segmen pengguna yang sangat potensial untuk diteliti. Kota Batam dipilih menjadi lokasi penelitian ini karena sekitar 34% wilayah kota Batam sudah terjangkau jaringan 5G dan masing-masing pengguna perangkat seluler mengonsumsi internet rata-rata 24 GB per bulan (Lubis, 2025). Selain itu, pusat data (*data center*) berskala internasional yang dibangun untuk mengembangkan ekosistem digital di kota Batam ditargetkan akan selesai dalam beberapa tahun ke depan (Sumirat, 2025). Kondisi infrastruktur digital yang semakin baik ini mendukung peningkatan penggunaan layanan fintech, termasuk *e-wallet* karena akses internet yang mudah dan cepat memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi digital.

Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat Generasi Z di kota Batam untuk melanjutkan penggunaan GoPay. Selain itu, adanya inkonsistensi pada hasil penelitian-penelitian terdahulu terkait niat untuk melanjutkan penggunaan fintech menjadi latar belakang utama yang mendasari penelitian ini. Penelitian Sleiman et al. (2022) memberikan hasil bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* terbukti memengaruhi *continuance intention* untuk menggunakan *mobile payment*. Penelitian lain, yaitu Sara et al. (2024) memberikan hasil yang berbeda. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh terhadap *continuous intention* untuk menggunakan *e-wallet* di Malaysia, sedangkan *performance expectancy* tidak berpengaruh terhadap *continuous intention* untuk menggunakan *e-wallet* di Malaysia. Lebih lanjut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi keterbatasan penelitian terdahulu yang mengkaji Generasi Z di kota Batam. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu penyedia layanan GoPay dalam meningkatkan kualitas

layanan mereka sehingga mampu mempertahankan penggunaannya untuk terus menggunakan GoPay dan mampu bersaing dengan layanan *e-wallet* lainnya.

2. Kajian Literatur

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT merupakan teori yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) melalui integrasi delapan teori penerimaan teknologi. Pada awalnya, teori UTAUT digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan awal suatu teknologi. Namun, seiring berjalannya waktu, banyak penelitian yang menggunakan UTAUT untuk menelaah faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan suatu teknologi (*continuance intention*). UTAUT menjelaskan bahwa niat dan perilaku individu dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh empat konstruk utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Konstruk utama dalam UTAUT yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga konstruk. Pertama, *performance expectancy*, yaitu pandangan seseorang mengenai seberapa jauh pemanfaatan teknologi dapat memberikan manfaat dalam membantu kegiatan yang dilakukan. Kedua, *effort expectancy*, yaitu persepsi individu terhadap sejauh mana suatu teknologi mudah untuk dipelajari dan digunakan. Ketiga, *social influence*, yaitu persepsi individu terhadap pandangan orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupannya, seperti keluarga dan teman, yang meyakini bahwa individu tersebut sebaiknya menggunakan suatu teknologi.

Alasan penggunaan konstruk *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* dalam penelitian ini adalah karena ketiga konstruk ini terbukti berperan penting dan menjadi faktor penentu dalam memengaruhi *continuance intention* untuk menggunakan *e-wallet*. *Continuance intention* merupakan niat individu untuk terus menjalankan suatu perilaku tertentu pada masa yang akan datang (Indrawati & Dianty Anggraini Putri, 2018). Penelitian Zaid Kilani et al. (2023) dan Adetha & Aprilia (2023) mengungkapkan bahwa *performance expectancy* memiliki peran penting dalam memengaruhi kesediaan pengguna untuk mempertahankan penggunaan *e-wallet*. Di sisi lain, penelitian Sara et al. (2024) dan Shanmugavel et al. (2024) memaparkan bahwa *effort expectancy* menjadi faktor yang berperan dalam mendorong keberlanjutan penggunaan *e-wallet*. Selanjutnya, penelitian Hutabarat et al. (2021) mengungkapkan bahwa *social influence* memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan *e-wallet*.

Performance Expectancy dan Continuance Intention

Kerangka teori UTAUT memaparkan bahwa *performance expectancy* adalah pandangan seseorang mengenai seberapa jauh pemanfaatan teknologi dapat memberikan manfaat dalam membantu kegiatan yang dilakukan. Seseorang cenderung melanjutkan penggunaan suatu teknologi jika mereka merasakan manfaat nyata dari teknologi tersebut. Sebaliknya, jika teknologi tersebut dianggap lambat, sering *error*, atau tidak sesuai kebutuhan, maka *performance expectancy* tidak terpenuhi, sehingga menurunkan minat penggunaan jangka panjang terhadap suatu teknologi. Penelitian Adetha & Aprilia (2023) mendapati bahwa *performance expectancy* memengaruhi niat untuk tetap menggunakan GoPay. Di sisi lain, penelitian Hafizh et al. (2024) mendapati bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan LinkAja. Merujuk pada pemaparan tersebut, hipotesis pertama penelitian ini adalah sebagai berikut.

H1: *Performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *continuance intention*.

Effort Expectancy dan Continuance Intention

Teori UTAUT mendefinisikan *effort expectancy* sebagai pandangan seseorang mengenai seberapa mudahnya suatu teknologi saat digunakan. Ketika suatu teknologi mudah dipahami dan dijalankan, serta semakin kecil usaha yang dibutuhkan, hal ini dapat meningkatkan niat individu untuk melanjutkan penggunaan suatu teknologi dalam jangka panjang. Namun, jika individu merasa suatu teknologi rumit, sulit dipelajari dan digunakan, maka mengurangi niat penggunaan suatu teknologi dalam jangka panjang. Penelitian Zaid Kilani et al. (2023) dan Sara et al. (2024) mendapati bahwa *effort expectancy* memberikan pengaruh positif terhadap niat untuk terus menggunakan *e-wallet*. Merujuk pada pemaparan tersebut, hipotesis kedua penelitian ini adalah sebagai berikut.

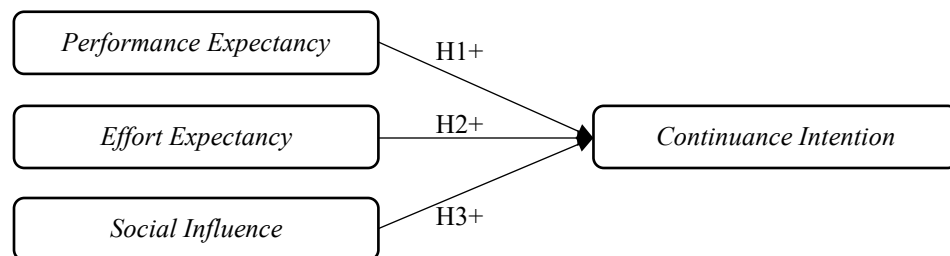
H2: *Effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *continuance intention*.

Social Influence dan Continuance Intention

Teori UTAUT menjelaskan bahwa *social influence* mengacu pada persepsi individu terhadap pandangan orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupannya, seperti keluarga dan teman, yang meyakini bahwa individu tersebut sebaiknya menggunakan suatu teknologi. Jika orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupan mereka mendorong penggunaan suatu teknologi, maka individu

akan cenderung untuk melanjutkan penggunaan suatu teknologi. Namun, jika orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupan mereka tidak mendorong atau bahkan melarang penggunaan suatu teknologi, individu akan cenderung tidak melanjutkan penggunaan suatu teknologi. Penelitian Mohd Thas Thaker et al. (2023) dan Hutabarat et al. (2021) mendapati bahwa *social influence* berpengaruh positif terhadap niat untuk terus menggunakan *e-wallet* LinkAja. Merujuk pada pemaparan tersebut, hipotesis ketiga penelitian ini adalah sebagai berikut.

H3: *Social influence* berpengaruh positif terhadap *continuance intention*.



Gambar 1. Model Penelitian
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, di mana data yang digunakan berasal dari data primer yang dikumpulkan secara langsung dari responden. Data dikumpulkan melalui survei berupa kuesioner dengan skala likert 1-4 yang disebarakan secara online, melalui WhatsApp, Instagram, dan TikTok. Menurut Borgers et al. (2004), skala likert 1-4 merupakan pilihan yang optimal setelah membandingkan berbagai jumlah pilihan respons dan pengaruh adanya pilihan netral terhadap reliabilitas instrumen. Dalam menentukan ukuran sampel, penelitian ini menggunakan Hair et al. (2019), sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 150. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menetapkan beberapa kriteria, yaitu Generasi Z yang berusia 13-29 tahun, pernah menggunakan GoPay, dan berdomisili di kota Batam. Menurut Dimock (2019), Generasi Z adalah yang lahir pada tahun 1997-2012. Oleh karena itu, rentang usia 13-29 tahun merepresentasikan Generasi Z dengan tahun kelahiran 1997-2012. Analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM).

Operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Operasional Variabel

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
<i>Performance Expectancy:</i> Seberapa besar teknologi memberikan manfaat bagi pengguna dalam menjalankan kegiatan tertentu.	<i>Usefulness,</i> <i>Quickness,</i> <i>Productivity</i>	1. Manfaat 2. Efisiensi waktu 3. Produktivitas	Ordinal	Venkatesh et al. (2012)
<i>Effort Expectancy:</i> Tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna saat memanfaatkan suatu teknologi.	<i>Complexity,</i> <i>Ease of Use</i>	1. Kemudahan belajar 2. Kemudahan penggunaan 3. Kemampuan menguasai	Ordinal	Venkatesh et al. (2012), Hutabarat et al. (2021)
<i>Social Influence:</i> Tingkat di mana pengguna menganggap bahwa seseorang lain penting dalam keputusan menggunakan suatu teknologi.	<i>Social factore,</i> <i>Subjective</i> <i>norm</i>	1. Norma subjektif 2. Pengaruh sosial eksternal 3. Kepatuhan sosial	Ordinal	Venkatesh et al. (2012), Hutabarat et al. (2021)
<i>Continuance Intention:</i> Niat pengguna untuk tetap menggunakan suatu teknologi secara terus-menerus.	<i>Continuance,</i> <i>Intention</i>	1. Niat berkelanjutan 2. Konsistensi penggunaan 3. Komitmen penggunaan	Ordinal	Venkatesh et al. (2012), Sleiman et al. (2022), Tian & Wu (2022)

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Demografis Responden

Pada Tabel 2, terlihat bahwa responden penelitian ini 28.67% adalah laki-laki dan 71.33% adalah perempuan. Perempuan jauh lebih mendominasi dibandingkan laki-laki. Mayoritas respons

diterima dari responden berusia 19-24 tahun sebesar 51.33% dan minoritas respons diterima dari responden berusia 13-18 tahun sebesar 7.33%. Selanjutnya, sebagian besar responden adalah karyawan sebesar 55.33%, sementara itu sebagian kecil adalah pekerjaan lainnya, yaitu wirausaha dan pengangguran masing-masing sebesar 0.67%. 29.33% responden berdomisili di kecamatan Sagulung, diikuti oleh 21.33% dari kecamatan Batu Aji. Dua kecamatan ini membentuk proporsi besar dari responden. Adapun responden yang mendominasi frekuensi penggunaan, yaitu 37.33% menggunakan lebih dari 1x seminggu dan 20.67% menggunakan 1x sebulan. Lebih lanjut, lama penggunaan didominasi oleh 48% selama >2 tahun dan 23.33% selama 1-2 tahun.

Tabel 2. Profil Demografis Responden

Karakteristik	Nilai	Frekuensi (n=150)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	43	28.67
	Perempuan	107	71.33
Usia	13-18 tahun	11	7.33
	19-24 tahun	77	51.33
	25-29 tahun	62	41.33
Pekerjaan	Pelajar	9	6
	Mahasiswa	49	32.67
	Karyawan	83	55.33
	Wirausaha	1	0.67
	Guru	2	1.33
	Ibu Rumah Tangga	5	3.33
	Pengangguran	1	0.67
Kecamatan Tempat Tinggal	Sagulung	44	29.33
	Batu Aji	32	21.33
	Batam Kota	22	14.67
	Sungai Beduk	16	10.67
	Bengkong	14	9.33
	Sekupang	12	8
	Nongsa	4	2.67
	Batu Ampar	3	2
	Lubuk Baja	2	1.33
	Belakang Padang	1	0.67

Karakteristik	Nilai	Frekuensi (n=150)	Persentase (%)
Frekuensi Penggunaan	1x sehari	13	8.67
	1x seminggu	21	14
	Lebih dari 1x seminggu	56	37.33
	1x sebulan	31	20.67
	Lebih dari 1x sebulan	29	19.33
Lama Penggunaan	1-3 bulan	11	7.33
	4-6 bulan	8	5.33
	7-9 bulan	9	6
	10-12 bulan	15	10
	1-2 tahun	35	23.33
	>2 tahun	72	48

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Analisis Model Pengukuran

Tabel 3 menunjukkan hasil dari *outer loadings*, *cronbach's alpha*, *composite reliability* (CR), dan *average variance extracted* (AVE). Reliabilitas merupakan sejauh mana suatu instrumen mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten pada objek dan kondisi yang sama (Hair et al., 2017). Menurut Hair et al. (2021), reliabilitas diukur dari nilai *cronbach's alpha* dan CR, di mana keduanya harus melebihi 0.70. Berdasarkan Tabel 3, seluruh variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* dan CR melebihi 0.70. Hasil ini menandakan bahwa setiap variabel telah memenuhi reliabilitas. Selanjutnya adalah mengevaluasi validitas konvergen, yaitu sejauh mana suatu variabel telah diukur oleh indikatornya (Hair et al., 2017). Validitas konvergen diukur dari nilai *outer loadings* dan AVE. *Outer loadings* harus bernilai 0.70 atau lebih dan nilai AVE harus bernilai 0.50 atau lebih (Hair et al., 2021). Pada Tabel 3, nilai *outer loadings* setiap indikator di atas 0.70 dan nilai AVE setiap variabel di atas 0.50. Ini berarti validitas konvergen telah terpenuhi.

Tabel 3. Reliabilitas dan Validitas Konvergen

Variabel	Item	Outer Loadings	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (CR)	Average Variance Extracted (AVE)
Performance Expectancy	PE1	0.797	0.832	0.888	0.666
	PE2	0.749			
	PE3	0.856			
	PE4	0.857			

Variabel	Item	Outer Loadings	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (CR)	Average Variance Extracted (AVE)
Effort Expectancy	EE1	0.775	0.842	0.891	0.672
	EE2	0.815			
	EE3	0.850			
	EE4	0.836			
Social Influence	SI1	0.906	0.879	0.925	0.805
	SI2	0.887			
	SI3	0.898			
Continuance Intention	CI1	0.867	0.812	0.877	0.642
	CI2	0.837			
	CI3	0.777			
	CI4	0.715			

PE = *Performance Expectancy*, EE = *Effort Expectancy*, SI = *Social Influence*, CI = *Continuance Intention*
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Validitas diskriminan digunakan untuk memastikan bahwa suatu variabel memiliki karakteristik yang berbeda dan dapat dibedakan secara jelas dari variabel lainnya (Hair et al., 2017). Menurut Hair et al. (2021), validitas diskriminan diukur dari nilai *heterotrait-monotrait ratio* (HTMT), di mana nilainya tidak melebihi 0.90. Pada Tabel 4, nilai HTMT untuk setiap variabel dalam penelitian ini tidak melebihi batas yang direkomendasikan, yaitu 0.90. Ini berarti validitas diskriminan telah terpenuhi.

Tabel 4. Validitas Diskriminan

	CI	EE	PE	SI
CI				
EE	0.363			
PE	0.589	0.531		
SI	0.644	0.249	0.478	

CI = *Continuance intention*, EE = *Effort Expectancy*, PE = *Performance Expectancy*, SI = *Social influence*
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Analisis Model Struktural

Temuan dari model struktural disajikan dalam Tabel 5. Signifikansi hipotesis dilihat dari nilai *t-value* dan *p-value*. Berdasarkan Hair et al. (2017), jika *t-value* > 1.65 dan *p-value* < 0.05, maka pengaruh antar variabel dinyatakan signifikan dan hipotesis diterima. Sementara itu, jika *t-value* <

1.65 dan $p\text{-value} > 0.05$, maka pengaruh antar variabel tidak signifikan dan hipotesis ditolak. Hasil *bootstrapping* pada Tabel 5 menunjukkan bahwa pengaruh *performance expectancy* terhadap *continuance intention* ($t\text{-value} = 2.436$, $p\text{-value} = 0.008$, $p\text{-value} < 0.05$), pengaruh *effort expectancy* terhadap *continuance intention* ($t\text{-value} = 1.310$, $p\text{-value} = 0.095$, $p\text{-value} > 0.05$), dan pengaruh *social influence* terhadap *continuance intention* ($t\text{-value} = 4.625$, $p\text{-value} = 0.000$, $p\text{-value} < 0.05$). Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, H1 dan H3 diterima, sedangkan H2 ditolak.

Tahap selanjutnya adalah mengevaluasi arah pengaruh variabel dari nilai *original sample* (O). Jika O bernilai positif, maka variabel memiliki arah pengaruh positif. Sebaliknya, jika O bernilai negatif, maka variabel memiliki arah pengaruh negatif. Berdasarkan Tabel 5, hasil *bootstrapping* menunjukkan pengaruh *performance expectancy* terhadap *continuance intention* (O = 0.270, O = positif), pengaruh *effort expectancy* terhadap *continuance intention* (O = 0.114, O = positif), dan pengaruh *social influence* terhadap *continuance intention* (O = 0.411, O = positif).

Tabel 5. Uji Hipotesis

Hipotesis	Variabel	T-Value	P-Value	Original Sample (O)	Hasil
H1	PE → CI	2.436	0.008	0.270	Diterima
H2	EE → CI	1.310	0.095	0.114	Ditolak
H3	SI → CI	4.625	0.000	0.411	Diterima

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

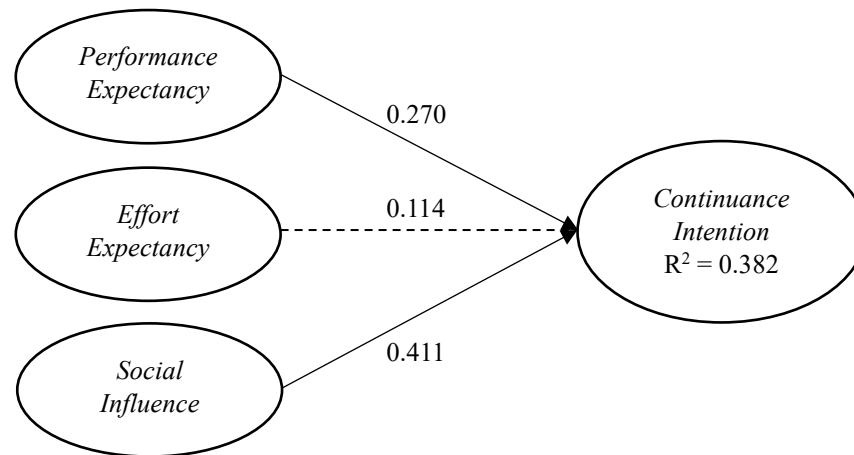
Koefisien determinasi (R^2) menggambarkan besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen pada model penelitian (Sara et al., 2024). Tabel 6 menunjukkan nilai R^2 dari variabel *continuance intention* sebesar 0.382. Nilai ini mengindikasikan bahwa kemampuan ketiga variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen tergolong pada kategori moderat. Nilai ini juga mengindikasikan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* mampu menjelaskan *continuance intention* sebesar 38.2%, sedangkan 61.8% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar dari model penelitian ini.

Tabel 6. Tingkat R^2

Variabel	Adjusted R^2
Continuance Intention	0.382

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berikut adalah model struktural pada penelitian ini.



Gambar 2. Model Struktural Penelitian
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi niat generasi Z di kota Batam untuk melanjutkan penggunaan GoPay menggunakan model UTAUT, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*. Pertama, hasil penelitian ini mendapati bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay. Temuan ini menunjukkan bahwa Generasi Z cenderung melanjutkan penggunaan GoPay karena mereka merasa bahwa GoPay memberikan manfaat dalam menjalankan aktivitas, seperti bertransaksi lebih cepat dan mudah. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang mendapati bahwa *performance expectancy* merupakan faktor yang memengaruhi niat untuk melanjutkan penggunaan teknologi keuangan, yaitu Zaid Kilani et al. (2023), Adetha & Aprilia (2023), Chen et al. (2023), dan Hafizh et al. (2024).

Kedua, hasil penelitian ini mendapati bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay. Kemudahan dalam menggunakan GoPay tidak menjadi faktor utama yang menentukan keberlanjutan penggunaan GoPay. Hal tersebut terjadi karena pada Tabel 2, mayoritas responden telah menggunakan GoPay dalam rentang waktu 1 tahun sampai lebih dari 2 tahun. Ini mengindikasikan bahwa responden telah memiliki cukup pengalaman dalam menggunakan GoPay, sehingga sudah terbiasa dengan fitur, fungsi, dan cara penggunaan yang ada dalam GoPay. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan penelitian terdahulu, yaitu Hutabarat et al. (2021) yang menyebutkan bahwa *effort expectancy* tidak memiliki

pengaruh terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan *e-wallet* OVO, dan penelitian Ly et al. (2022) yang mendapati bahwa *effort expectancy* bukanlah menjadi faktor yang berperan dalam niat untuk melanjutkan penggunaan *mobile wallet* di Vietnam saat masa pandemi Covid-19.

Ketiga, hasil penelitian ini mendapati bahwa *social influence* berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay. Ketika pengguna memperoleh dukungan atau rekomendasi dari orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupan mereka, maka mereka akan terdorong untuk mempertahankan penggunaan GoPay. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa *social influence* memiliki pengaruh terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan teknologi keuangan, yaitu Mohd Thas Thaker et al. (2023), Hutabarat et al. (2021), Singh et al. (2026), dan Savitha et al. (2022).

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan PLS-SEM, hasil penelitian ini mendapati bahwa *performance expectancy* dan *social influence* berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay pada Generasi Z di kota Batam. Temuan ini menunjukkan bahwa Generasi Z cenderung melanjutkan penggunaan GoPay karena mereka merasakan manfaat nyata dari *e-wallet* tersebut, seperti kemudahan bertransaksi dan efisiensi waktu, serta ketika mendapat dukungan atau rekomendasi dari orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupan mereka. Sementara itu, *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay pada Generasi Z di kota Batam. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan dalam menggunakan GoPay tidak menjadi faktor utama yang menentukan keberlanjutan penggunaan GoPay, karena mayoritas responden telah terbiasa dengan fitur, fungsi, dan cara penggunaan yang ada dalam GoPay.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penyedia layanan GoPay dalam upaya mempertahankan penggunanya, khususnya Generasi Z. Penelitian ini mendapati bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay, maka GoPay perlu untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada sehingga meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh penggunanya, seperti memastikan fitur yang ada selalu

berjalan lancar dan mempercepat proses transaksi. Selain itu, karena faktor *social influence* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay, maka GoPay perlu menjaga citra positif di tengah masyarakat karena dukungan atau rekomendasi dari orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupan pengguna menentukan niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan pada responden yang berdomisili di kota Batam sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasi ke wilayah lain di Indonesia dengan karakteristik Generasi Z yang berbeda. Kedua, penelitian ini hanya mencakup tiga variabel dalam model UTAUT, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*, sehingga masih ada faktor lain yang turut memengaruhi niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay. Ketiga, sampel dalam penelitian ini terbatas pada Generasi Z saja, sehingga hasil penelitian tidak bisa mewakili kelompok usia lain, seperti Generasi Milenial atau Generasi X.

Saran

Berdasarkan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian agar hasil yang diperoleh lebih representatif. Penelitian selanjutnya juga sebaiknya menambahkan variabel lain untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap tentang niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat melibatkan kelompok usia lain sebagai responden penelitian, seperti Generasi Milenial atau Generasi X untuk membandingkan apakah faktor yang memengaruhi niat berkelanjutan untuk menggunakan GoPay berbeda antar generasi. Bagi pihak GoPay, disarankan untuk tetap fokus pada peningkatan manfaat layanan dan pengaruh sosial karena kedua faktor ini terbukti memengaruhi niat untuk melanjutkan penggunaan GoPay pada Generasi Z di kota Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Adetha, N., & Aprilia, C. (2023). How Performance Expectancy and Security Affect Continuance Intention on GoPay Users. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(2). <https://doi.org/10.14710/jab.v12i2.54097>
- Bátiz-Lazo, B., & Efthymiou, L. (2016). The book of payments: Historical and contemporary views on the cashless society. In *The Book of Payments: Historical and Contemporary Views on the Cashless Society*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/978-1-137-60231-2>
- Borgers, N., Hox, J., & Sikkels, D. (2004). Response effects in surveys on children and adolescents: The effect of number of response options, negative wording, and neutral mid-point. *Quality and Quantity*, 38(1). <https://doi.org/10.1023/B:QUQU.0000013236.29205.a6>
- Bustomi, M. I. (2025). *Gangguan Top Up GoPay dan Keluhan Pengguna: Klik, Potong, Hilang*.
- Chen, C. F. Y., Chan, T. J., & Hashim, N. H. (2023). Factor Influencing Continuation Intention of Using Fintech from the Users' Perspectives: Testing of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2). *International Journal of Technology*, 14(6). <https://doi.org/10.14716/ijtech.v14i6.6636>
- Dimock, M. (2019). *Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins*.
- Hafizh, M. D., Suroso, A. I., & Ratono, J. (2024). Factors Affecting Continuance Intention Towards Adoption of Linkaja Mobile Payment. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.10.3.768>
- Hair, J. F. ., Hult, G. T. M. ., Ringle, C. M. ., & Sarstedt, Marko. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition*. www.cengage.com/highered
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Classroom Companion: Business Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R AAWorkbook*.
- Hutabarat, Z., Suryawan, I. N., Andrew, R., & Akwila, F. P. (2021). Effect Of Performance Expectancy And Social Influence On Continuance Intention In OVO. *Jurnal Manajemen*, 25(1), 125. <https://doi.org/10.24912/jm.v25i1.707>
- Indrawati, & Dianty Anggraini Putri. (2018). Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model. *6th International Conference on Information and Communication Technology*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1109/ICoICT.2018.8528748>
- Jakpat. (2025). *Indonesia Fintech Trends 2025 1st Semester of 2025*.
- Katadata Insight Center. (2025). *Menjaga Kesehatan Mental Dengan Sehat Finansial*.

- Lubis, R. S. (2025). *Sebanyak 34% Wilayah di Pulau Batam Sudah Terjangkau Jaringan 5G Telkomsel*.
- Ly, H. T. N., Khuong, N. V., & Son, T. H. (2022). Determinants Affect Mobile Wallet Continuous Usage in COVID 19 Pandemic: Evidence from Vietnam. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2041792>
- Mohd Thas Thaker, H., Subramaniam, N. R., Qoyum, A., & Iqbal Hussain, H. (2023). Cashless society, e-wallets and continuous adoption. *International Journal of Finance and Economics*, 28(3). <https://doi.org/10.1002/ijfe.2596>
- Populix. (2025). *Layanan Keuangan Digital Kian Populer di 2025, Apa alasannya?* <https://info.populix.co/articles/layanan-keuangan-digital/>
- Sara, M. D. binti M. reza, Tan, S.-H., Chong, L.-L., & Ong, H.-B. (2024). Continuance usage intention of e-wallets: Insights from merchants . *International Journal of Information Management Data Insights* . <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jjime.2024.100254>
- Savitha, B., Hawaldar, I. T., & Kumar K, N. (2022). Continuance intentions to use FinTech peer-to-peer payments apps in India. *Heliyon*, 8(11). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11654>
- Selvan, S. A., Nivasini, D., Nithya, J., Hussain, M., Andrew, S. A., Anbugeetha, Nandhini, Mahima, Vithya, J., Vivek, Julia, G., & Grace, E. (2021). *The New Era of Digital Payments*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5748643>
- Shanmugavel, N., Rana, N. P., Parayitam, S., & Kumar, K. (2024). Assessing Continuance Intention to Use Digital Wallet: A Dual-Factor Approach Using UTAUT2 and Updated IS Success Model. *Journal of Global Information Management*, 32(1). <https://doi.org/10.4018/JGIM.361120>
- Singh, P. K., Jaiswal, D., & Yousaf, A. (2026). Elucidating continued usage of mobile wallets application from the lens of extended expectation-confirmation model. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 1–31. <https://doi.org/10.1108/SJME-12-2024-0319>
- Sleiman, K. A. A., Jin, W., Juanli, L., Lei, H. Z., Cheng, J., Ouyang, Y., & Rong, W. (2022). The Factors of Continuance Intention to Use Mobile Payments in Sudan. *SAGE Open*, 12(3). <https://doi.org/10.1177/21582440221114333>
- Sumirat, C. (2025). *Batam Menuju Kota Digital: Transformasi Ekonomi dan Peluang Startup Lokal*.
- Tan, F., Gupta, N., Jeena, U., Gandhi, A., & Louis, A. (2025). *The 2025 McKinsey Global Payments Report Competing systems, contested outcomes*.
- Tanip, I. (2025). *QRIS Jadi Pilihan Digital Favorit: Bagaimana Perilaku Gen Z dan Millennials dalam Bertransaksi?* <https://info.populix.co/articles/penggunaan-qr-is-jadi-pilihan-digital-favorit/>

- Tian, X. F., & Wu, R. Z. (2022). Determinants of the Mobile Health Continuance Intention of Elders with Chronic Diseases: An Integrated Framework of ECM-ISC and UTAUT. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(16). <https://doi.org/10.3390/ijerph19169980>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3). <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Walton, S. M., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. In *MIS Quarterly* (Vol. 36, Number 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/41410412>
- Worldpay. (2025). *The Global Payments Report 2025: The past, present and future of consumer payments*.
- Zaid Kilani, A. A. H., Kakeesh, D. F., Al-Weshah, G. A., & Al-Debei, M. M. (2023). Consumer post-adoption of e-wallet: An extended UTAUT2 perspective with trust. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(3). <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100113>

LAMPIRAN

https://drive.google.com/drive/folders/1CkRK_ZTUvzItWR2hCiMM3giBLXDDzrJO?usp=sharing