

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah merevolusi sistem transaksi keuangan, salah satunya dengan hadirnya dompet digital seperti GoPay. Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna layanan transportasi publik, GoPay diintegrasikan ke dalam fitur GoTransit milik Gojek sebagai metode pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana penerimaan pengguna terhadap penggunaan GoPay dalam layanan GoTransit dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi, mencakup variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Customer Attitude* (CA), dan *Continuance Intention* (CI).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna GoTransit di wilayah Jabodetabek. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode *Partial Least Square - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk mengetahui hubungan antar variabel. Sampel berjumlah 169 responden dengan karakteristik dominan usia 23–28 tahun, pekerjaan sebagai pegawai swasta, dan pengguna GoPay lebih dari 3 tahun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PEOU berpengaruh positif terhadap PU, CA, dan CI. Namun berdasarkan hasil pengujian statistik pengaruh PEOU terhadap CI tersebut belum cukup kuat untuk dinyatakan signifikan secara statistik. PU berpengaruh positif namun hasil yang PU berpengaruh positif terhadap CA dan CI; serta CA berpengaruh positif terhadap CI. Ini mengindikasikan bahwa kemudahan dan manfaat yang dirasakan saat menggunakan GoPay berdampak langsung pada sikap positif pengguna dan keinginan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa depan.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperluas penerapan model TAM dalam konteks sistem pembayaran digital di layanan transportasi publik. Secara praktis, hasilnya menjadi acuan bagi Gojek dan penyedia layanan serupa dalam merancang strategi peningkatan pengalaman pengguna dan loyalitas pelanggan.

Peneliti menyarankan agar pengembang aplikasi GoTransit terus meningkatkan kemudahan penggunaan dan memperkuat persepsi kegunaan melalui fitur-fitur inovatif agar mampu mendorong niat berkelanjutan pengguna dalam jangka panjang.

Kata Kunci: Model Penerimaan Teknologi, GoPay, GoTransit, Kegunaan yang Dirasakan, Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan, Sikap Pelanggan, Niat Kelanjutan.