

ABSTRAK

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh iPrice pada tahun 2020, GoPay menduduki peringkat pertama aplikasi *e-wallet* terbesar di Indonesia berdasarkan jumlah pengguna aktif bulanan. Berdasarkan jumlah unduhan Google Play saat ini, jumlah pengguna GoPay di Indonesia sebesar 3,9 juta orang dengan 42% keluhan pengguna yang memberikan penilaian 1 bintang pada Google Playstore. Meskipun GoPay menduduki peringkat pertama, masih terdapat keluhan terkait *e-service quality* yang diberikan, dimana hal tersebut dapat mempengaruhi *satisfaction* para penggunanya, serta *continued usage intention* pada pengguna GoPay. Penerapan teknologi pada perusahaan *e-wallet* termasuk GoPay harus dilakukan evaluasi dengan model yang sesuai agar dapat memastikan bahwa teknologi yang digunakan dapat memberikan dampak yang positif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *continued usage intention* pengguna aplikasi GoPay. Penelitian ini akan menggunakan *Task-Technology Fit* (TTF), hal ini terkait dengan tugas yang dilakukan oleh *customer service* dalam melayani penggunanya melalui teknologi yang disediakan oleh GoPay. TTF dipengaruhi oleh *task characteristic* dan *technology characteristic*, serta TTF mempengaruhi *continued usage intention*, *satisfaction*, dan *flow* pada pengguna aplikasi GoPay.

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi GoPay di Indonesia untuk melakukan transaksi dan sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 394 orang responden. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui media sosial Instagram terlebih dahulu, lalu dilakukan pengolahan data dengan menggunakan *Satistical Product and Service Solution* (SPSS) dan *Partial Least Square Structural Equation Model* (PLS-SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sepuluh hipotesis yang diterima yaitu *flow* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*; *trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *flow*; *task characteristic* dan *technology characteristic* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *task-technology fit*; *task-technology fit* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* dan *flow*; *efficiency* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*, *fulfillment*, *privacy*, dan *system availability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*. Sedangkan terdapat empat hipotesis yang ditolak yaitu *satisfaction* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *continued usage intention*, *trust* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *satisfaction*, *task-technology fit* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *continued usage intention*, dan *fulfillment* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *satisfaction*. Hal ini membuktikan bahwa hampir seluruh variabel pada penelitian ini saling berpengaruh.

Kata Kunci: *Continued usage intention*, *e-service quality*, *e-wallet*, GoPay, PLS-SEM, SPSS, *satisfaction*, *Task-Technology Fit* (TTF)