

ABSTRAK

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI INFO PERUMDAM TIRTA SATRIA MELALUI METODE UTAUT 2 (STUDI KASUS: PERUMDAM BANYUMAS)

Oleh
Alshalva Berliana Saputri
20103003

Perusahaan Air Minum Daerah (Perumdam) di Kabupaten Banyumas terus melakukan upaya meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan seperti pelayanan dalam pengecekan informasi tagihan, informasi perbaikan jaringan dan informasi pengaduan pelanggan. Maka dari itu, Perumdam Banyumas mengembangkan aplikasi Info Perumdam Tirta Satria. Namun, dalam mengoperasionalkan aplikasi tersebut ditemukan terdapat masalah pada aplikasi seperti kurang maksimalnya fitur informasi perbaikan jaringan air, fitur layanan bantuan tidak optimal untuk digunakan, aplikasi sering mengalami *lag* atau lambat dalam memberikan respons, dan aplikasi tidak memberikan notifikasi yang memadai tentang pembaruan perbaikan jaringan. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi Info Perumdam Tirta Satria menggunakan UTAUT 2 yang melibatkan faktor-faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *motivation*, *hedonic*, *price value* dan *habit* terhadap *behavioral intention* dan *use behaviour* yang dimoderasi oleh *age*, *gender* dan *experience*. Sebanyak 25 hipotesis diuji pada responden penelitian yang berjumlah 100 orang, yang semuanya merupakan pengguna aplikasi Info Perumdam Tirta Satria dari masyarakat Kecamatan Purwokerto. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh data dinyatakan valid dan reliabel. Dari pengujian hipotesis, ditemukan bahwa H8 = *habit* terhadap *behavioural intention*, H9 = *habit* terhadap *use behaviour*, dan H15 = *habit* terhadap *use behaviour* dimoderasi oleh *gender* diterima dan signifikan karena nilai *p-value* < 0,05. Sebanyak 22 hipotesis ditolak karena memiliki *p-value* > 0,05. Pengoptimalan pengalaman pengguna aplikasi Info Perumdam Tirta Satria dapat dicapai dengan meningkatkan kebiasaan penggunaan aplikasi, seperti mengembangkan fitur berbasis kebiasaan, pelatihan yang mudah diakses, sistem gamifikasi dan loyalitas, peningkatan UI/UX, serta konten yang disesuaikan dengan preferensi gender pengguna.

Kata Kunci: Penerimaan Pengguna, SmartPLS, UTAUT2