

ABSTRAK

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2

Oleh

Abdul Mu'min

18102074

Telkomsel merupakan salah satu perusahaan operator telekomunikasi terbesar di Indonesia yang dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Seluler. Telkomsel memiliki sebuah aplikasi MyTelkomsel yang merupakan bentuk pelayanan terbaik Telkomsel bagi pelanggannya. Aplikasi MyTelkomsel hadir dengan berbagai fitur seperti melakukan pemeriksaan pulsa, membeli pulsa, paket telepon, paket internet, transaksi *point* dan lainnya. Di sisi lain Aplikasi MyTelkomsel masih memiliki kekurangan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tujuan dari aplikasi belum dapat tercapai dengan baik karena penerimaan pengguna masih belum optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel. Metode yang digunakan adalah metode UTAUT 2 yang dimodifikasi tanpa menggunakan variabel moderator. Penelitian ini dilakukan dengan cara pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan model PLS-SEM yang dibantu Aplikasi SmartPLS. Populasi pada penelitian ini merupakan pengguna dari Aplikasi MyTelkomsel yang diambil sampelnya menggunakan kuesioner. Variabel yang diuji adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expentancy*, *Social Influence*, *Facilating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit*. Hasil dari penelitian ini yaitu hipotesis hubungan variabel BI terhadap UB, HB terhadap BI, PE terhadap BI, FC terhadap UB, dan HB terhadap UB dinyatakan berpengaruh signifikan dan dapat diterima dan hipotesis hubungan variabel BI terhadap UB, HB terhadap BI, PE terhadap BI, FC terhadap UB serta HB terhadap UB dinyatakan tidak berpengaruh signifikan dan ditolak. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna masih dapat menerima aplikasi MyTelkomsel, serta variabel yang ditolak dapat dijadikan sebagai faktor acuan dalam meningkatkan aplikasi MyTelkomsel.

Kata kunci : MyTelkomsel, Penerimaan Pengguna, PLS-SEM, SmartPLS, UTAUT