

BAB I

PENDAHULUAN

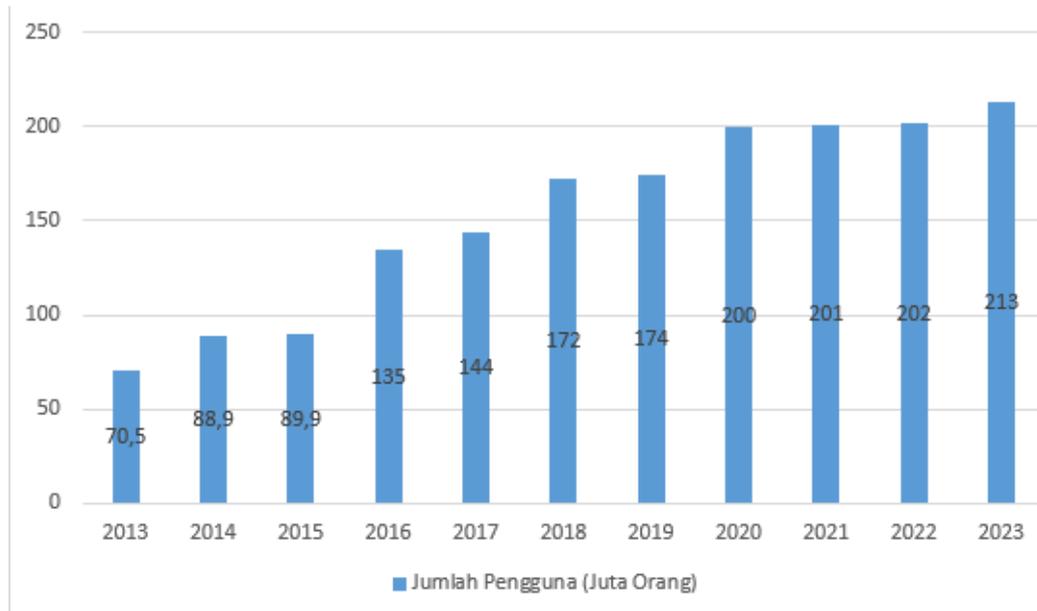
1.1. Latar Belakang

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia, permasalahan pelayanan publik saat ini menjadi tantangan besar. Teknik pelayanan konvensional bertransformasi menjadi layanan berbasis aplikasi akibat menjamurnya ilmu pengetahuan dan teknologi digital serta internet. Berbagai industri, termasuk keuangan, transportasi, pendidikan, kesehatan, dan lainnya, telah menyaksikan peningkatan layanan berbasis aplikasi yang ditawarkan oleh berbagai perusahaan.

Untuk memfasilitasi kontak internasional dengan vendor, konsumen, dan pesaing, transformasi digital memanfaatkan teknologi digital (Hazlehurst et al., 2023). Oleh karena itu, teknologi digital dapat membantu dunia usaha memperoleh keunggulan kompetitif dengan meningkatkan atau menciptakan kemampuan inti baru, dan hal ini dapat sepenuhnya mengubah cara perusahaan beroperasi. Pemanfaatan teknologi digital mau tidak mau membawa perubahan pada strategi model perusahaan yang dikenal dengan transformasi digital. Penggunaan teknologi digital berpotensi mengubah model bisnis fundamental perusahaan, yang hanya merupakan salah satu aspek dari dampak transformasi digital terhadap organisasi secara luas (Steinhoff & Palmatier, 2021).

Bisnis di Indonesia memiliki banyak ruang untuk berkembang karena menjamurnya ponsel pintar dan internet. Penggunaan media sosial dan aplikasi seluler telah meningkat dalam beberapa tahun terakhir sebagai sarana bagi bisnis untuk berkomunikasi dengan konsumennya secara online. Belanja online, layanan

pelanggan yang lebih baik, dan operasional perusahaan serupa lainnya semuanya dapat dipercepat dengan penggunaan aplikasi seluler dan internet.



Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2013-2022

Pada Januari 2023, 213 juta orang di Indonesia menggunakan internet, menurut studi We Are Social tahun 2024. Pada awal tahun ini, terdapat 276,4 juta orang yang tinggal di Indonesia, yang berarti angka tersebut merupakan 77% dari keseluruhan populasi. Basis pengguna internet di negara ini meningkat sebesar 5,44 persen dari tahun ke tahun. Jumlah pemakai internet di Indonesia pada Januari 2022 hanya akan berjumlah 202 juta orang. Melihat pola selama satu dekade terakhir, kita dapat melihat bahwa total pengguna internet di Indonesia terus naik. Sejak Januari 2013, ketika pengguna internet hanya berjumlah 70,5 juta orang, jumlah orang yang menggunakan internet di negara ini meningkat sebanyak 142,5 juta orang.

Perusahaan di seluruh dunia sangat bergantung pada pelanggan, di mana pelanggan merupakan salah satu penentu keberhasilan operasional perusahaan. Di era digital ini, internet menjadi pusat aktivitas manusia, menyebabkan banyak

perusahaan di Indonesia secara ekstensif bertransformasi menggunakan layanan elektronik untuk pemasaran dan distribusi layanan kepada pelanggan. Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi berkembang pesat, terutama pada perangkat seluler. Hal ini membawa perubahan yang cukup signifikan pada perilaku konsumen (Lew et al., 2020).

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan BUMN yang bertanggung jawab penuh atas penyediaan listrik di seluruh wilayah Indonesia. PLN didirikan secara resmi pada 27 Oktober 1945 dengan nama awal Jawatan Listrik dan Gas. Seiring berkembangnya waktu dan kebutuhan energi nasional yang meningkat, PLN mengalami beberapa transformasi kelembagaan hingga menjadi Perseroan Terbatas.

Dalam menghadapi era digitalisasi dan tuntutan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien, PLN meluncurkan aplikasi *PLN Mobile* sebagai bagian dari transformasi digital perusahaan. Versi terbaru dari aplikasi ini diluncurkan secara resmi pada Desember 2020 sebagai bentuk komitmen PLN untuk mendekatkan layanan kepada pelanggan dan meningkatkan kepuasan pengguna melalui akses layanan mandiri berbasis digital (PT PLN Persero) seperti sekarang.

Tabel 1.1 Data Pelanggan PLN Tahun 2020 sampai 2022

Kelompok Pelanggan	2020	2021	2022
Sosial	1.746.008	1.838.283	1.920.615
Rumah Tangga	72.711.040	75.701.789	78.327.897
Bisnis	3.996.131	3.911.103	4.640.585
Industri	133.322	159.057	179.553
Publik	515.507	544.817	567.548
Jumlah	79.102.008	82.155.049	85.636.198

Sumber: BPS.go.id, 2024

Berdasarkan data BPS diketahui bahwa pada tahun 2022 terdapat sebanyak 85 juta pelanggan PLN. Dengan tingginya jumlah pengguna PLN tersebut

menunjukkan bahwa ada potensi yang besar dari pelanggan untuk menggunakan aplikasi *Mobile* yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan, pembelian token listrik dan layanan lainnya. Untuk meningkatkan kinerja layanan, PT PLN telah berupaya menerapkan program berpusat pada pelanggan yang bertujuan untuk membantu PLN menjadi lebih fokus pada kebutuhan dan keinginan pelanggan, hingga bisa memberi pelayanan yang lebih baik dan lebih memuaskan. Dengan mengintegrasikan prosedur pelanggan, PLN juga bergerak menuju kebahagiaan pelanggan. Agar layanan PLN lebih mudah diakses oleh klien, salah satu caranya adalah dengan terus menyempurnakan aplikasi *PLN Mobile*.

Pada tahun 2022, PLN mengumumkan transformasi digitalnya dengan aspirasi menjadi Green, Lean, Inovatif, dan Berpusat pada Pelanggan. Di antara keempat aspirasi ini, PLN meraih terobosan dalam program transformasi digitalnya, salah satunya adalah peluncuran kembali *PLN Mobile*, yang kini disebut sebagai aplikasi *New PLN Mobile*. Aplikasi ini berfungsi sebagai sarana pelayanan PLN yang secara nyaman memberikan kekuatan PLN ke tangan pelanggan. Secara digital, PT PLN (Persero) telah mengembangkan aplikasi *PLN Mobile* untuk memudahkan penyampaian layanan tenaga listrik menggunakan aplikasi *Mobile*. Pengguna dapat membayar tagihan listrik, membeli token, mencatat nomor meteran mandiri, menambah daya, melacak penggunaan listrik pascabayar, mendapatkan notifikasi ketika terjadi pemadaman, melihat sejauh mana proses penyelesaian gangguan, bahkan menjaga jaringan listrik tetap terjaga semua melalui aplikasi *PLN Mobile*.

Selain itu, aplikasi PLN *Mobile* kini memiliki alat untuk menambah instalasi baru, mengubah pengaturan daya, dan membuat sambungan sementara. Selain itu, pengguna dapat melacak keberadaan petugas penyelesaian masalah yang bertugas dan menyampaikan pengaduan kepada petugas jaga jika terjadi pemadaman listrik; pengguna juga dapat melihat posisi petugas yang tersedia sepanjang waktu. Kemampuan untuk membeli pulsa listrik secara online untuk pengguna prabayar dan membayar tagihan secara online untuk pelanggan pascabayar adalah fitur penting lainnya yang memungkinkan konsumen melakukan keduanya tanpa meninggalkan rumah. Karena tidak ada biaya administrasi saat menggunakan aplikasi PLN *Mobile* untuk melakukan pembelian dan pembayaran secara online, pelanggan akan menikmati keuntungan dibandingkan melakukan transaksi tersebut di tempat lain.

Dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* yang menawarkan beragam fungsi yang memudahkan konsumen, kami yakin pelanggan akan semakin mudah mengakses layanan PLN kapan pun dan di mana pun mereka memerlukannya. Inovasi dalam bidang pelayanan, betapapun hebatnya, akan sia-sia jika masyarakat tidak mau memanfaatkannya. Hingga saat ini PLN mobil telah didownload oleh 47,68 juta pelanggan dengan 74,9 juta IDPEL yang telah terdaftar di PLN *Mobile*, yang artinya 85% IDPEL telah menggunakan PLN *Mobile*. Pada tahun 2024 ini PLN terus melakukan berbagai upaya perbaikan yang berbasis pelanggan untuk mendorong optimalisasi transaksi pada PLN *Mobile*. Di bulan Januari 2024, pengguna aktif PLN *Mobile* baru mencapai 3,3 Juta dari total 74,9 Juta IDPel yang terdaftar di PLN *Mobile*, artinya masih 4,4% pelanggan yang aktif bertransaksi di PLN *Mobile*.

Angka ini menunjukkan adanya disparitas antara pengguna terdaftar dan pengguna aktif, yang mengindikasikan bahwa tidak semua pelanggan yang mengunduh aplikasi benar-benar menggunakannya secara berkelanjutan. Hal ini menjadi tantangan serius bagi PLN dalam mendorong keterlibatan pelanggan untuk terus menggunakan aplikasi secara aktif dalam jangka panjang (*Continuous Intention*). konsumen mungkin berniat untuk mengadopsi aplikasi pada awalnya, namun tidak ada jaminan bahwa mereka bersedia untuk terus menggunakannya (Ly et al., 2022).

Pada tahun 2003, Venkatesh dan Morris memelopori teori terpadu tentang penerimaan dan penggunaan teknologi (UTAUT) untuk menjelaskan perilaku konsumen terkait adopsi teknologi (UTAUT). UTAUT dibangun dari delapan teori yang ada di bidang penerimaan teknologi, termasuk *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Motivation Model* (MM), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Diffusion of Innovation Theory* (IDT), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior* (C-TAM-TPB), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Model UTAUT sendiri berfokus pada empat faktor kunci yang memengaruhi adopsi teknologi: *performance expectation* (ekspektasi kinerja), *Effort Expectancy* (*Effort Expectancy*), *Social Influence* (pengaruh sosial), dan *facility conditions* (Kondisi Fasilitas). Selain keempat faktor inti tersebut, UTAUT juga mengakui pengaruh faktor moderator seperti usia, jenis kelamin, pengalaman, dan kesukarelaan penggunaan (Venkatesh et al., 2003)

Lebih lanjut, pada tahun 2012, Venkatesh dan peneliti lain merevisi UTAUT menjadi UTAUT2. Versi ini bertujuan untuk memahami penerimaan dan

adopsi teknologi dalam ranah personal atau individual. UTAUT2 menambahkan faktor pengalaman, yaitu *Habit* (Kebiasaan), *Hedonic Motivation* (Motivasi Hedonis), dan *Price Value* (Nilai Harga) (Venkatesh et al., 2012). Dengan UTAUT2, dapat diketahui bahwa penerimaan teknologi yang lebih baik meningkat dari 56% menjadi 74%. Sedangkan aspek penerimaan dalam bentuk niat perilaku pengguna, mengalami perubahan dari 40% menjadi 52% (Venkatesh, Thong, et al., 2012). Konsep UTAUT secara keseluruhan didefinisikan sebagai ringkasan hasil dari kombinasi delapan konsep penerimaan teknologi yang ada sebelumnya.

Studi-studi yang secara khusus mengkaji konteks penggunaan aplikasi dengan model UTAUT juga sudah banyak dilaksanakan untuk menyatakan hasil analisis yang bermacam-macam seperti (Al Afa et al., 2020; Julianita, 2021; Maulidya Izzati, 2020; D. S. Permana et al., 2024; Rachmawati et al., 2020; Sujati et al., 2023). Hasil studi dari studi-studi ini sangat bervariasi. Pelanggan lebih cenderung mengunduh dan menggunakan suatu aplikasi jika mereka dapat melihat bagaimana aplikasi tersebut dapat meningkatkan kehidupan mereka sehari-hari (Wilman & Sardjono, 2022). Kegunaan yang dirasakan, norma sosial, dan tingkat risiko berdampak pada kecenderungan konsumen untuk menggunakan aplikasi seluler, menurut sebuah penelitian di Singapura (Ikhsan, 2020).

Penelitian oleh Rita & Fitria, (2021) menunjukkan bahwa keyakinan akan kinerja, kesulitan penggunaan, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan kepercayaan memengaruhi seberapa besar niat penggunaan aplikasi BNI *Mobile Banking* oleh para pekerja migran Indonesia, baik secara bersamaan maupun secara individual. Penelitian oleh Mufingatun et al., (2020) Studi ini menemukan

bahwa niat perilaku pengguna aplikasi BNI *Mobile* Banking dipengaruhi secara signifikan oleh faktor-faktor seperti keyakinan terhadap kinerja, kemudahan penggunaan, dan pengaruh sosial. Selain itu, analisis yang dilaksanakan Purwanto & Loisa, (2020) Hasil studi menyatakan bahwa aspek-aspek yang paling berdampak pada niat dan perilaku pemakaian *Mobile* banking di kalangan generasi urban dan milenial di Indonesia adalah kemudahan penggunaan dan kondisi yang memfasilitasi.

Keyakinan akan kinerja ialah salah satu hal yang bisa meyakinkan orang yang belum menggunakan untuk mulai menggunakan pembayaran seluler dari jarak jauh juga (T. A. Nguyen et al., 2022), seperti yang disebutkan oleh Chao (2019) , Keyakinan akan kinerja memiliki pengaruh klasik pada niat perilaku untuk mengadopsi buku seluler. Ini berarti seberapa besar seseorang percaya bahwa penggunaan buku seluler akan memberikan manfaat atau kinerja yang diharapkan dapat memengaruhi seberapa besar mereka bersedia untuk menggunakannya.. Maisha & Shetu (2023) juga mengamati bahwa semakin percaya pada kinerja, semakin kuat niat untuk menggunakan pembelajaran *Mobile*. Selain itu, keyakinan akan kinerja juga berhasil mendorong mahasiswa di universitas untuk mau menggunakan aplikasi *Mobile* perpustakaan (Ming et al., 2021).

Berikut ini disajikan hasil survey pra penelitian mengenai penggunaan aplikasi PLN *Mobile* pada 30 orang pengguna:

Tabel 1.2 Hasil Survey Pra-Penelitian Mengenai Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile*

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Apakah anda melakukan pembayaran listrik menggunakan aplikasi PLN	13	43,33%	17	56,67%

	<i>Mobile?</i>				
2	Apakah anda menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> sesuai kebutuhan anda?	17	56,67%	13	43,33%
3	Apakah anda merekomendasikan penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> kepada orang lain?	8	26,67%	22	73,33%
4	Apakah anda hanya menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> untuk setiap pembayaran listrik?	12	40,00%	18	60,00%

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan mengenai penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di padang diketahui bahwa sebanyak 13 orang dari 30 orang pengguna melakukan pembayaran listrik menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Kemudian, sebanyak 17 orang pengguna PLN *Mobile* menggunakan aplikasi sesuai kebutuhan. Kemudian, sebanyak 8 orang memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan PLN *Mobile*. Berikutnya, sebanyak 12 orang pengguna yang hanya menggunakan aplikasi PLN *Mobile* untuk melakukan pembayaran listrik. Berdasarkan hasil pra survey tersebut terlihat bahwa masih rendahnya keinginan dari para pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dalam melakukan aktivitas.

Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan pengguna PLN *Mobile* kepada responden yang melakukan pembayaran listrik memakai aplikasi PLN *Mobile*, memakai aplikasi PLN *Mobile* sesuai kebutuhan, merekomendasikan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* kepada orang lain dan menggunakan Aplikasi PLN *Mobile* untuk setiap pembayaran listrik, aplikasi ini dinilai sangat baik pada aspek *Performance Expectancy* responden menegaskan bahwa mereka memiliki preferensi yang jelas terhadap penggunaan layanan aplikasi saat tersedia. Mereka menggambarkan bahwa penggunaan aplikasi lebih disukai karena alasan praktis dan efisiensi yang ditawarkannya. Selain itu, mereka juga mencatat bahwa

sebagian besar aktivitas yang mereka kerjakan secara online, sehingga penggunaan aplikasi menjadi pilihan yang lebih nyaman dalam menjalankan berbagai kegiatan. Dengan demikian, responden mengindikasikan kecenderungan untuk mengadopsi layanan aplikasi jika memungkinkan, menyatakan keyakinan bahwa pemakaian aplikasi bisa membuat proses jadi lebih mudah dan cepat. karena memudahkan pengguna untuk memonitor penggunaan listrik, membayar tagihan, dan mengakses layanan darurat dengan cepat.

Effort Expectancy juga dinilai positif, dengan *user interface* yang intuitif sehingga memudahkan navigasi bahkan bagi pengguna yang kurang berpengalaman dalam bidang teknologi, Pengguna aplikasi ini menunjukkan tingkat keterampilan dan kenyamanan yang tinggi dalam berinteraksi dengan aplikasi (Nasution et al., 2023). Mereka menyatakan bahwa interaksi dengan aplikasi tersebut jelas dan mudah dipahami, memberikan kesan bahwa antarmuka pengguna dirancang dengan baik. Selain itu, mereka merasa mahir dalam menggunakan aplikasi tersebut, menunjukkan bahwa mereka telah mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengoperasikan aplikasi dengan lancar. Proses pembelajaran untuk menggunakan aplikasi juga dianggap mudah bagi mereka, menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dirancang dengan baik dan intuitif. Selain itu, mereka merasa mudah untuk membuat aplikasi melaksanakan apa yang mereka mau, menunjukkan tingkat kontrol dan keahlian yang tinggi dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi tersebut. Dengan demikian, pengalaman pengguna dengan aplikasi ini tampaknya memuaskan, dengan antarmuka yang ramah pengguna dan kemudahan

penggunaan yang memungkinkan mereka untuk dengan cepat menguasai fungsi-fungsinya.

Social Influence juga terlihat dari bagaimana rekomendasi dari keluarga dan teman memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi ini. Faktor-faktor yang memudahkan penggunaan, seperti ketersediaan dukungan pelanggan dan panduan pengguna yang mudah diakses, juga meningkatkan pengalaman pengguna.

Facilitating Conditions Pengguna aplikasi ini menyatakan bahwa mereka merasa mempunyai kondisi yang mendukung untuk memakai aplikasi dengan baik. Mereka menyatakan bahwa mereka memiliki sumber daya yang diperlukan, baik dalam bentuk perangkat keras maupun akses internet, yang memungkinkan mereka untuk menggunakan aplikasi dengan lancar. Selain itu, mereka merasa memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan aplikasi tersebut, menunjukkan bahwa mereka telah memahami fungsi-fungsi dasar dan cara kerja aplikasi tersebut. Meskipun demikian, ada juga indikasi bahwa kompatibilitas aplikasi dengan aplikasi lain yang digunakan oleh pengguna bisa menjadi pertimbangan penting. Terakhir, mereka merasa bahwa ada orang atau kelompok yang tersedia untuk memberikan bantuan jika mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, memberikan rasa percaya diri tambahan dalam mengadopsi teknologi tersebut. Dengan demikian, kondisi-kondisi yang memfasilitasi seperti sumber daya, pengetahuan, kompatibilitas, dan dukungan sosial terbukti menjadi faktor penting dalam memengaruhi penggunaan aplikasi ini.

Hedonic Motivation pada Pengalaman positif pengguna dengan fitur tertentu seperti kemampuan pelanggan pascabayar untuk dengan mudah melihat perkiraan tagihan listrik bulanan mereka. Fungsi Catatan Meter independen pada aplikasi PLN *Mobile* adalah cara terbaik bagi klien untuk melihat proyeksi konsumsi listrik bulanan sebelum tagihan resmi mereka diterima. Ini menambah nilai pada pengalaman aplikasi mereka.

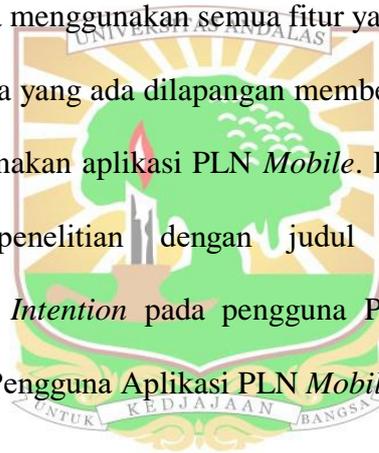
Dari segi *Price Value* Pengguna juga menganggap nilai yang diberikan oleh aplikasi ini cukup tinggi, karena merasa manfaat yang didapatkan melebihi dari nilai yang dikeluarkan. Dari sisi *Habit* terlihat jelas Pembentukan kebiasaan terlihat jelas, dengan banyaknya pengguna yang secara rutin menggunakan aplikasi ini untuk pembayaran tagihan bulanan mereka.

Trusts yang diberikan pengguna terhadap PLN *Mobile* juga sangat penting, dimana pengguna merasa bahwa transaksi yang dilakukannya aman dan data pribadinya terlindungi. Faktor ini diperkuat dengan transparansi PLN dalam mengelola data pengguna dan respon yang cepat terhadap masalah keamanan. Niat untuk terus menggunakan aplikasi didorong oleh kombinasi dari semua faktor di atas.

Beberapa individu memilih untuk tidak menggunakan kembali aplikasi PLN *Mobile* atas beberapa alasan yang berbeda. Pertama, ada yang lebih memilih metode pembayaran listrik yang sudah mereka kenal dan nyaman, seperti pembayaran melalui loket fisik atau transfer bank langsung, daripada beralih ke aplikasi. Selain itu, ada yang merasa bahwa aplikasi ini tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mereka, mungkin karena kurangnya fitur atau layanan tambahan yang mereka harapkan. Beberapa juga tidak merekomendasikan

penggunaan aplikasi ini kepada orang lain, karena mereka sendiri tidak merasa puas dengan pengalaman penggunaan aplikasi tersebut. Terakhir, ada yang menggunakan berbagai metode pembayaran selain aplikasi PLN *Mobile*, karena mereka merasa lebih nyaman dengan opsi lain yang tersedia. Dengan demikian, keputusan untuk tidak menggunakan aplikasi ini lagi bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk preferensi pribadi dan pengalaman pengguna individu serta Informasi yang di peroleh yang kurang tentang aplikasi PLN *Mobile* baik dari segi layanan dan cara menggunakan semua fitur yang tersedia.

Berbagai kendala yang ada dilapangan memberikan pengaruh pada calon pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Hal itu mendukung peneliti untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Faktor yang memengaruhi *Continuous Intention* pada pengguna PLN *Mobile* menggunakan Model UTAUT 2” Pada Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.



1.2. Rumusan Masalah

Menurut pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada analisis ini ialah:

1. Bagaimana dampak *Performance Expectancy* pada *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat ?
2. Bagaimana pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat ?
3. Bagaimana pengaruh *Social Influence* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat ?
4. Bagaimana pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat ?

5. Bagaimana pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat ?
6. Bagaimana pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat ?
7. Bagaimana pengaruh *Price Value* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat ?
8. Bagaimana pengaruh *Habit* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat ?
9. Bagaimana pengaruh *Habit* terhadap *Use Behavior* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat ?
10. Bagaimana pengaruh *Trust* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat ?
11. Bagaimana pengaruh *Continuous Intention* terhadap *Use Behavior* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat ?
12. Bagaimana pengaruh *Trust* terhadap *Use Behavior* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat dengan *Continuous Intention* sebagai variabel mediasi?



1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak *Performance Expectancy* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak *Effort Expectancy* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak *Social Influence* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak *Facilitating Condition* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.
6. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak *Hedonic Motivation* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.
7. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak *Price Value* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.
8. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak *Habit* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.
9. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak *Habit* terhadap *Use Behavior* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.
10. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak *Trust* terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.
11. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak *Continuous Intention* terhadap *Use Behavior* pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Sumatera Barat.

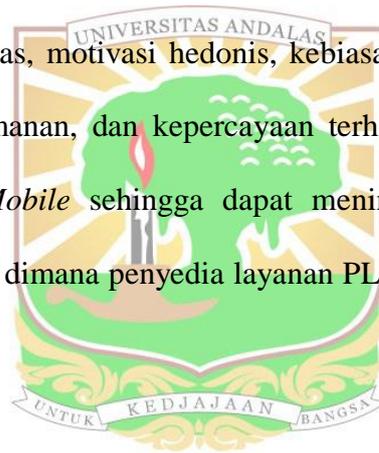


12. Untuk mengetahui dan menganalisa *Trust* terhadap *Use Behavior* pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat dengan *Continuous Intention* sebagai variabel mediasi?

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyedia dalam memperhatikan bagaimana pengaruh harapan kinerja, harapan upaya, efek sosial, kondisi fasilitas, motivasi hedonis, kebiasaan, orientasi penghematan harga, persepsi keamanan, dan kepercayaan terhadap *Continuous Intention* penggunaan PLN *Mobile* sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi PLN *Mobile* dimana penyedia layanan PLN *Mobile* merupakan mitra dari konsumen



2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber informasi yang berguna untuk memperluas wawasan peneliti dan pembaca mengenai analisis pengaruh niat berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*, serta menjadi referensi tambahan untuk penelitian-penelitian mendatang.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menjaga agar tinjauan pustaka tetap terorganisir dan mencegah percakapan menjadi tidak terkendali, penulis bertujuan untuk membatasi penelitian ini. Batasannya penelitian ini yaitu :

1. Penelitian saat ini sangat berpegang pada asumsi model UTAUT2 tentang pengaruh kepercayaan, kebiasaan, perilaku kebiasaan, motivasi hedonis,

pengaruh sosial, keadaan yang memungkinkan, ekspektasi kinerja, dan ekspektasi upaya terhadap kegigihan niat menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

2. Penelitian ini dilakukan terhadap yang pernah menggunakan aplikasi PLN *Mobile* yang berada di Sumatera Barat dalam 3 bulan terakhir.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian penulis disusun sebagai berikut, dengan bab-bab yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan konteks dengan menguraikan keseluruhan alasan dan ide panduan untuk penelitian ini. Proses merumuskan masalah penelitian meliputi pembuatan penegasan terhadap kejadian, situasi, dan gagasan yang memerlukan penyelidikan. Skenario yang diinginkan dapat dicapai melalui penelitian, yang termasuk dalam tujuan dan manfaat penelitian. Bab ini diakhiri dengan sistematika penulisan yang memberikan gambaran umum tentang topik yang dibahas.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Di bagian ini, dipaparkan studi sebelumnya yang relevan, serta ide dan konsep yang akan dipakai sebagai dasar penelitian. Variabel penelitian, hipotesis, dan kerangka konseptual dengan desain yang mudah menyampaikan permasalahan dengan tolok ukur pemrosesan data semuanya merupakan bagian dari tinjauan tingkat tinggi.

BAB III METODE PENELITIAN

Variabel kajian dan definisi operasional diuraikan dalam bab ini, yang menunjukkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian dan bagaimana definisi operasional dilaksanakan. Persoalan ukuran populasi, jumlah sampel, dan prosedur pengambilan sampel, semuanya berkaitan dengan penentuan sampel yang terdiri. Jenis data penelitian dan sumber yang menguraikan jenis data penelitian yang akan digunakan. Teknik analisis menjabarkan langkah-langkah untuk mendeskripsikan analisis penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan menyatakan tentang profil responden, analisis deskriptif dari variabel penelitian, hasil pengujian data hipotesis beserta pembahasan mengenai hasil yang didapatkan.



BAB V PENUTUP

Bab penutup menyatakan tentang kesimpulan, implikasi, keterbatasan dan saran analisis yang sejalan dengan hasil analisis yang sudah dilaksanakan sekaligus rekomendasi untuk analisis berikutnya untuk memperoleh hasil analisis yang lebih baik.