

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keyakinan pengguna terhadap kemampuan aplikasi PLN Mobile dalam memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja mereka dalam urusan kelistrikan, maka akan semakin tinggi pula niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang. Ketika persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi meningkat, sejalan dengan itu, niat berkelanjutan untuk menggunakan PLN Mobile juga akan meningkat. Lebih lanjut, pengguna menilai aplikasi PLN Mobile bermanfaat karena memberikan kemudahan dalam berbagai aktivitas seperti membayar tagihan listrik, membeli token listrik, melakukan pengecekan estimasi tagihan bulanan, hingga melaporkan gangguan dan memantau progres penyelesaiannya. Manfaat ini dirasakan dalam bentuk efisiensi waktu, kepraktisan akses layanan tanpa harus ke kantor PLN, serta peningkatan produktivitas dalam mengelola kebutuhan listrik sehari-hari.
2. *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah pengguna mempersepsikan

penggunaan aplikasi PLN Mobile, baik dari aspek pemahaman, proses pembelajaran, maupun pengoperasiannya, maka akan semakin tinggi pula niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan. Ketika pengguna merasa bahwa upaya yang dikeluarkan untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile rendah dan aplikasi tersebut mudah digunakan, maka niat mereka untuk melanjutkan penggunaannya juga akan meningkat. Lebih lanjut, pengguna menilai aplikasi PLN Mobile mudah untuk dipelajari dan dioperasikan, dengan antarmuka yang jelas dan dapat dimengerti, bahkan bagi mereka yang kurang berpengalaman dengan teknologi. Kemudahan dalam mengunduh aplikasi juga menjadi faktor positif yang dirasakan pengguna

3. *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna mengenai pandangan dan dukungan dari orang-orang yang dianggap penting serta lingkungan sosial mereka terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile, secara signifikan mendorong niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Ketika individu merasakan bahwa orang-orang di sekitar mereka, seperti keluarga, teman, atau rekan kerja, mendukung atau merekomendasikan penggunaan PLN Mobile, maka niat mereka untuk melanjutkan penggunaan aplikasi juga akan meningkat. Lebih lanjut, pengaruh sosial ini termanifestasi melalui rekomendasi dari orang terdekat, pandangan bahwa orang yang berpengaruh dalam hidup mereka berpikir mereka seharusnya menggunakan aplikasi, bantuan dari teman dalam penggunaan, serta

dukungan dari lingkungan kerja. Ketika lingkungan sosial memberikan ulasan positif atau terlihat mendapatkan manfaat dari aplikasi, hal ini memperkuat niat pengguna untuk terus memanfaatkan PLN Mobile.

4. *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya, infrastruktur teknis, dan pengetahuan yang mendukung penggunaan aplikasi PLN Mobile secara signifikan mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang. Ketika pengguna merasa bahwa mereka memiliki akses ke perangkat yang memadai (seperti smartphone yang kompatibel), koneksi internet yang stabil, pemahaman yang cukup untuk mengoperasikan aplikasi, serta keyakinan bahwa PLN dapat membantu jika terjadi kendala, maka niat mereka untuk melanjutkan penggunaan aplikasi PLN Mobile akan semakin meningkat. Lebih lanjut, temuan ini menggarisbawahi bahwa semakin baik kondisi fasilitas pendukung yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar pula dorongan mereka untuk berkomitmen melanjutkan penggunaan aplikasi PLN Mobile.

5. *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* aktual pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya yang memadai, dukungan infrastruktur teknis, serta kapabilitas personal pengguna secara langsung dan nyata mendorong frekuensi serta intensitas penggunaan aplikasi PLN Mobile. Ketika pengguna memiliki akses yang mudah ke

perangkat yang kompatibel dan berkualitas baik, koneksi internet yang stabil, literasi digital yang cukup untuk menavigasi aplikasi, serta dukungan teknis yang jelas dan responsif, maka perilaku penggunaan aplikasi PLN Mobile mereka dalam aktivitas sehari-hari akan semakin meningkat. Lebih lanjut, temuan ini menegaskan bahwa kondisi pendukung yang dirasakan pengguna tidak hanya membentuk niat, tetapi secara konkret termanifestasi dalam tindakan penggunaan aplikasi yang lebih sering dan lebih beragam untuk berbagai keperluan layanan kelistrikan.

6. *Hedonic Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesenangan, kepuasan, atau pengalaman positif yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi PLN Mobile turut memainkan peran penting dalam mendorong niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang. Ketika mendapatkan pengalaman yang menyenangkan, merasa senang, atau menikmati penggunaan aplikasi, meskipun fungsi utamanya adalah untuk transaksi dan layanan kelistrikan, maka niat mereka untuk melanjutkan penggunaan PLN Mobile juga akan meningkat. Aspek-aspek seperti perasaan senang dan menikmati saat menggunakan aplikasi, serta adanya unsur hiburan, berkontribusi terhadap motivasi hedonis yang pada gilirannya memperkuat keinginan untuk terus menggunakan aplikasi PLN Mobile.

7. *Price Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna mengenai kesesuaian antara manfaat yang diperoleh dari aplikasi PLN Mobile dengan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan (baik moneter maupun non-moneter) secara signifikan mendorong niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Ketika pengguna merasa bahwa nilai yang mereka dapatkan, seperti kemudahan transaksi, penghematan waktu, atau biaya transaksi yang wajar, sepadan atau bahkan melebihi 'harga' yang mereka bayarkan, maka niat mereka untuk melanjutkan penggunaan PLN Mobile juga akan meningkat. Lebih lanjut, pengguna menilai bahwa biaya transaksi pada PLN Mobile masuk akal dan aplikasi tersebut menawarkan nilai yang baik untuk uang yang dikeluarkan, serta biaya transaksi yang ditetapkan saat ini memberikan nilai yang baik bagi mereka.

8. *Habit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat sejauh mana penggunaan aplikasi PLN Mobile telah menjadi suatu rutinitas atau tindakan otomatis bagi pengguna secara signifikan mendorong niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang. Ketika penggunaan aplikasi PLN Mobile telah tertanam sebagai kebiasaan melalui pengalaman dan pembelajaran sebelumnya, maka niat untuk melanjutkan penggunaannya juga akan semakin kuat. Lebih lanjut, pengguna menyatakan bahwa penggunaan PLN Mobile telah menjadi kebiasaan bagi mereka, merasa

harus menggunakan aplikasi tersebut, dan menganggap penggunaannya sebagai hal yang lumrah, yang semuanya berkontribusi pada penguatan niat untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

9. *Habit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* aktual pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat sejauh mana penggunaan aplikasi PLN Mobile telah menjadi suatu tindakan otomatis dan rutin bagi pengguna secara langsung dan nyata mendorong frekuensi serta intensitas penggunaan aktual aplikasi tersebut. Ketika penggunaan aplikasi PLN Mobile sudah menjadi kebiasaan yang terbentuk melalui pengalaman belajar dan penggunaan berulang, hal tersebut secara konkret termanifestasi dalam perilaku penggunaan aplikasi yang lebih sering dan lebih intensif dalam aktivitas sehari-hari mereka. Lebih lanjut, kebiasaan yang telah mengakar, seperti menjadikan penggunaan PLN Mobile sebagai rutinitas untuk transaksi atau mendapatkan informasi kelistrikan, secara langsung meningkatkan keterlibatan dan penggunaan aktif aplikasi oleh pengguna.

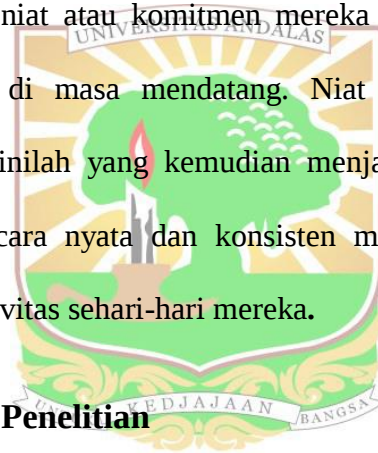
10. *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuous Intention* pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan integritas aplikasi PLN Mobile dalam mengelola data serta transaksi memainkan peran yang sangat krusial dalam membentuk niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang. Ketika pengguna memiliki rasa percaya yang tinggi bahwa aplikasi PLN

Mobile adalah platform yang aman dan dapat diandalkan, maka keinginan mereka untuk melanjutkan penggunaan aplikasi ini sebagai sarana utama untuk berbagai transaksi dan layanan kelistrikan juga akan semakin kuat. Lebih lanjut, pengguna merasa bahwa aplikasi PLN Mobile dapat dipercaya, mereka percaya pada PLN Mobile, tidak ragu dalam menggunakannya, dan meyakini bahwa aspek teknologi serta hukum yang ditawarkan dapat melindungi mereka saat bertransaksi, yang kesemuanya memperkuat niat untuk penggunaan berkelanjutan.

11. *Continuous Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* aktual pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa niat yang kuat dan berkelanjutan dari pengguna untuk terus menggunakan aplikasi PLN Mobile secara langsung diterjemahkan menjadi tindakan nyata dalam bentuk penggunaan aplikasi secara reguler dan aktif. Ketika pengguna telah membentuk komitmen atau rencana sadar untuk terus memanfaatkan aplikasi PLN Mobile, mereka cenderung akan benar-benar menggunakannya dalam aktivitas sehari-hari atau periodik mereka yang berkaitan dengan layanan kelistrikan. Lebih lanjut, keinginan pengguna untuk terus menggunakan PLN Mobile di masa mendatang, selalu berusaha menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari, dan menggunakannya secara teratur seperti yang mereka lakukan saat ini, secara langsung meningkatkan perilaku penggunaan aktual mereka terhadap aplikasi tersebut.

12. *Continuous Intention* secara signifikan memediasi pengaruh *Trust* terhadap *Use Behavior* aktual pada pengguna aplikasi PLN Mobile di

Sumatera Barat. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh positif dari kepercayaan yang dimiliki pengguna terhadap perilaku penggunaan aktual aplikasi PLN Mobile tidak terjadi secara langsung semata, melainkan secara signifikan melalui mekanisme pembentukan niat berkelanjutan. Artinya, ketika pengguna mengembangkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi PLN Mobile mencakup aspek keandalan, integritas, dan keamanannya kepercayaan tersebut pertama-tama akan menumbuhkan dan memperkuat niat atau komitmen mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang. Niat berkelanjutan yang telah terbentuk kokoh inilah yang kemudian menjadi pendorong utama bagi mereka untuk secara nyata dan konsisten menggunakan aplikasi PLN Mobile dalam aktivitas sehari-hari mereka.



5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa temuan penting bagi PT PLN (Persero) sebagai penyedia aplikasi PLN Mobile, agar dapat lebih memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi niat berkelanjutan (*Continuous Intention*) dan perilaku penggunaan aktual (*Use Behavior*) aplikasi oleh penggunanya di Sumatera Barat. Dengan memahami dan menindaklanjuti temuan ini, PT PLN dapat menyusun strategi manajerial dan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi dan loyalitas pengguna terhadap PLN Mobile.

beberapa upaya penting yang dapat dilakukan PT PLN untuk meningkatkan *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, *Trust* adalah:

1. *Performance Expectancy*

- a. Terus meningkatkan dan mengkomunikasikan manfaat utama aplikasi, seperti kemudahan membayar tagihan listrik, pembelian token, pengecekan estimasi tagihan, hingga pelaporan gangguan dan pelacakan progresnya.
- b. Mengembangkan fitur-fitur yang secara nyata dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi pengguna dalam mengelola kebutuhan listrik mereka sehari-hari.
- c. Memastikan aplikasi memungkinkan pengguna menyelesaikan berbagai transaksi dan layanan kelistrikan dengan lebih cepat dan praktis dibandingkan metode konvensional

2. *Effort Expectancy*

- a. Menjaga dan terus menyempurnakan desain antarmuka pengguna (UI) agar tetap intuitif, mudah dinavigasi, dan jelas, bahkan untuk pengguna yang kurang familiar dengan teknologi.
- b. Memastikan proses pembelajaran penggunaan aplikasi tetap mudah dengan menyediakan panduan yang jelas dan dukungan pengguna yang responsif.
- c. Mengoptimalkan kemudahan dalam proses pengunduhan dan instalasi aplikasi di berbagai perangkat.

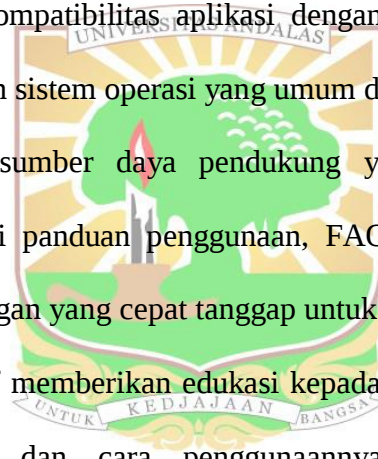
3. *Social Influence*

- a. Mendorong dan memfasilitasi testimoni positif dari pengguna serta mempertimbangkan program rujukan (referral) untuk menstimulasi word-of-mouth.

- b. Aktif berinteraksi dengan pengguna di media sosial dan platform komunitas untuk membangun citra positif dan menyoroti manfaat yang dirasakan pengguna.
- c. Mengkomunikasikan secara luas bagaimana aplikasi PLN Mobile telah membantu dan menjadi bagian dari rutinitas banyak orang dalam lingkungan sosial pengguna (keluarga, teman, rekan kerja)

4. *Facilitating Conditions*

- a. Memastikan kompatibilitas aplikasi dengan berbagai jenis perangkat smartphone dan sistem operasi yang umum digunakan oleh masyarakat.
- b. Menyediakan sumber daya pendukung yang lengkap dan mudah diakses, seperti panduan penggunaan, FAQ yang komprehensif, dan layanan pelanggan yang cepat tanggap untuk mengatasi kendala teknis.
- c. Secara proaktif memberikan edukasi kepada pengguna mengenai fitur-fitur aplikasi dan cara penggunaannya secara optimal untuk memaksimalkan manfaat yang dirasakan



5. *Hedonic Motivation*

- a. Fokus pada peningkatan pengalaman pengguna (UX) secara keseluruhan agar interaksi dengan aplikasi tidak hanya fungsional tetapi juga menyenangkan dan memuaskan.
- b. Mengembangkan desain antarmuka (UI) yang lebih menarik secara visual, modern, dan interaktif tanpa mengorbankan kemudahan penggunaan.

- c. Memastikan setiap interaksi dalam aplikasi berjalan lancar, memberikan umpan balik yang positif, dan minim friksi untuk meningkatkan kepuasan emosional pengguna.

6. *Price Value*

- a. Secara aktif mengkomunikasikan nilai yang ditawarkan aplikasi, seperti penghematan waktu, kemudahan akses layanan 24/7, dan potensi efisiensi biaya (misalnya, tidak adanya biaya administrasi untuk transaksi tertentu seperti yang pernah disebutkan).
- b. Memastikan bahwa setiap biaya transaksi yang mungkin timbul melalui saluran pembayaran tertentu di dalam aplikasi bersifat transparan dan kompetitif dibandingkan dengan manfaat yang diterima.
- c. Menekankan berbagai kemudahan dan kenyamanan sebagai bagian dari nilai keseluruhan yang diterima pengguna, di luar aspek moneter langsung

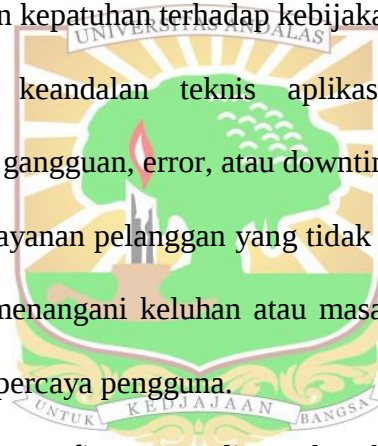
7. *Habit*

- a. Mendesain alur penggunaan untuk tugas-tugas rutin (misalnya, pembayaran tagihan bulanan, pembelian token rutin) agar sangat sederhana, cepat, dan intuitif.
- b. Mengimplementasikan fitur pengingat (reminder) yang cerdas dan relevan untuk transaksi atau aktivitas periodik pengguna.

- c. Menjamin konsistensi kinerja aplikasi, keandalan, dan pengalaman pengguna yang memuaskan pada setiap interaksi untuk memperkuat terbentuknya rutinitas positif

8. *Trust*

- a. Terus memperkuat sistem keamanan siber untuk melindungi data pengguna dan transaksi finansial.
- b. Menyajikan kebijakan privasi data secara transparan, mudah dipahami, dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan tersebut.
- c. Meningkatkan keandalan teknis aplikasi secara berkala untuk meminimalkan gangguan, error, atau downtime.
- d. Menyediakan layanan pelanggan yang tidak hanya responsif tetapi juga solutif dalam menangani keluhan atau masalah, sehingga membangun rasa aman dan percaya pengguna.
- e. Memastikan semua fitur yang ditawarkan berfungsi dengan baik dan sesuai dengan ekspektasi pengguna untuk membangun persepsi keandalan



5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dalam pelaksanaannya masih punya berbagai kekurangan disebabkan adanya keterbatasan yang ditemukan pada saat penelitian. Oleh karena itu keterbatasan tersebut diharapkan untuk diperhatikan pada penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini membatasi analisis faktor-faktor yang memengaruhi *Continuous Intention* dan *Use Behavior* pada pengguna PLN Mobile hanya pada konstruk yang terdapat dalam model UTAUT2 dengan

penambahan variabel *Trust*. Masih terdapat potensi faktor-faktor lain di luar model ini (misalnya, kualitas layanan spesifik, pengalaman pengguna dengan fitur tertentu secara mendalam, atau faktor keamanan siber yang lebih detail) yang mungkin juga memiliki pengaruh signifikan namun tidak dieksplorasi dalam penelitian ini.

2. Fokus geografis penelitian ini terbatas pada pengguna aplikasi PLN Mobile di wilayah Sumatera Barat. Karakteristik sosial, budaya, tingkat literasi digital, dan kondisi infrastruktur di Sumatera Barat mungkin berbeda dengan daerah lain di Indonesia, sehingga temuan penelitian ini mungkin tidak dapat digeneralisasi secara langsung ke seluruh populasi pengguna PLN Mobile secara nasional.
3. Desain penelitian yang menggunakan data dikumpulkan dari responden hanya dalam satu kurun waktu tertentu. Desain ini efektif untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel pada titik waktu tersebut, namun memiliki keterbatasan dalam menjelaskan hubungan sebab-akibat secara definitif atau menganalisis perubahan persepsi dan perilaku pengguna seiring berjalannya waktu.
4. Data penelitian ini sepenuhnya bergantung pada persepsi dan jawaban mandiri (self-reported) dari responden melalui kuesioner online. Meskipun telah diupayakan untuk menjaga kualitas instrumen, metode ini inheren terhadap potensi bias jawaban, seperti social desirability bias atau perbedaan interpretasi pertanyaan oleh responden, yang mungkin memengaruhi akurasi data yang diperoleh.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memiliki beberapa saran yang sebagai berikut:

1. Bagi PT. PLN (Persero)

- a. PT PLN diharapkan dapat secara berkelanjutan meningkatkan aspek-aspek kunci yang terbukti memengaruhi niat berkelanjutan dan perilaku penggunaan PLN Mobile. Ini termasuk memastikan aplikasi secara konsisten memberikan manfaat kinerja (*Performance Expectancy*) yang tinggi, mudah digunakan (*Effort Expectancy*), serta didukung oleh kondisi fasilitas (*Facilitating Conditions*) yang memadai seperti dukungan teknis yang responsif dan informasi yang jelas.
- b. Dalam upaya membangun loyalitas pengguna, PT PLN disarankan untuk terus memperkuat kepercayaan (*Trust*) pengguna melalui peningkatan keamanan transaksi dan data, serta transparansi. Selain itu, menciptakan pengalaman pengguna yang menyenangkan (*Hedonic Motivation*) dan memastikan pengguna merasakan nilai yang sepadan dengan upaya atau biaya yang dikeluarkan (*Price Value*) perlu menjadi fokus.
- c. Untuk mendorong pembentukan kebiasaan (*Habit*), PT PLN dapat mendesain alur transaksi rutin menjadi lebih sederhana dan otomatis, serta memanfaatkan mekanisme umpan balik positif. Mengingat

pentingnya pengaruh sosial (*Social Influence*), PT PLN juga dapat mengencangkan kampanye yang menyoroti testimoni positif dan manfaat yang dirasakan oleh komunitas pengguna.

- d. Mempertimbangkan adanya disparitas antara pengguna terdaftar dan pengguna aktif secara nasional, PT PLN disarankan untuk melakukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya aktivitas transaksi pada sebagian pengguna terdaftar dan mengembangkan strategi re-engagement yang efektif.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas model penelitian dengan mengintegrasikan variabel-variabel lain yang relevan di luar kerangka UTAUT2 dan *Trust*, seperti kualitas layanan spesifik aplikasi (misalnya, responsivitas server, akurasi informasi), persepsi risiko keamanan siber yang lebih detail, tingkat literasi digital pengguna secara mendalam, atau pengaruh dari program promosi dan edukasi yang dilakukan oleh PLN.
- b. Disarankan agar penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan geografis responden ke wilayah lain di Indonesia, atau melakukan studi komparatif antar wilayah dengan karakteristik demografi dan infrastruktur yang berbeda. Hal ini akan meningkatkan generalisasi temuan dan memberikan wawasan mengenai variasi penerimaan teknologi di berbagai konteks.
- c. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan desain longitudinal untuk mengamati perubahan niat berkelanjutan dan

perilaku penggunaan PLN Mobile seiring waktu, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi transisi dari adopsi awal ke penggunaan berkelanjutan atau penghentian penggunaan.

- d. Mengingat aplikasi PLN Mobile digunakan oleh beragam segmen masyarakat, penelitian mendatang dapat melakukan analisis yang lebih spesifik pada kelompok pengguna tertentu (misalnya, berdasarkan usia, tingkat pendidikan, profesi, atau lokasi urban/rural) untuk mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi yang lebih unik pada masing-masing segmen.

