

ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI PLN *MOBILE* MENGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)*

Siti Sania Pratiwi¹, Tri Oktarina²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

e-mail: saniamedian@gmail.com¹, tri.oktarina@binadarma.ac.id²

ABSTRAK

Pada penelitian digunakan pemodelan *UTAUT 2* untuk menganalisis perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile*, dengan menggunakan variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Social Influence* dan *Habit*. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuisioner menggunakan *Google form* yang dibagikan melalui link kepada 100 responden dan berisi 24 pertanyaan yang berhubungan dengan variabel yang ada pada *UTAUT 2*. Penelitian ini menggunakan pemodelan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan pendekatan *Partial Least Squares (PLS)* atau yang biasa disebut dengan *PLS-SEM* menggunakan *software smart-PLS* versi 3.2.9 untuk menganalisis data dengan dua model evaluasi yaitu *outer model* dan *inner model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile* oleh *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitation Condition*, *Habit* yang berpengaruh terhadap *Behavioral Invention*, dan *Facilitation Condition*, *Habit* dan *Behavioral Invention* yang berpengaruh terhadap *Use Behavioral*. Dan untuk pengujian efek moderator di dapatkan bahwa *Age* berpengaruh terhadap hubungan *Behavioral Invention* dan *Habit* terhadap *Use Behavioral*, dan *Gender* berpengaruh terhadap hubungan *Social Influence* terhadap *Behavioral Invention*, dan juga *Experience* yang memiliki pengaruh hubungan *Habit* terhadap *Use Behavioral*.

Kata Kunci: *UTAUT 2*, *Perilaku Pengguna*, *Structural Equation Model (SEM)*, *Partial Least Squares (PLS)*, *PLS-SEM*, *Smart-PLS*, *PLS Multi Group Analysis*.

ABSTRACT

In this research, UTAUT 2 modeling is used to analyze user behavior in using the PLN Mobile application, using the variables Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Conditions, Social Influence and Habit. The method used in data collection is a questionnaire using Google form which is distributed via a link to 100 respondents and contains 24 questions related to the variables in UTAUT 2. This study uses Structural Equation Modeling (SEM) modeling with the Partial Least Squares (PLS) approach. or what is commonly called PLS-SEM uses smart-PLS version 3.2.9 software to analyze data with two evaluation models, namely the outer model and the inner model. The results showed that user behavior factors in using the PLN Mobile application by Performance Expectancy, Social Influence, Facilitation Condition, Habit that affect Behavioral Invention, and Facilitation Conditions, Habit and Behavioral Invention which affect Use Behavioral. And to test the moderator effect, it is found that Age affects the relationship between Behavioral Invention and Habit on Use Behavioral, and Gender affects the relationship between Social Influence on Behavioral Invention, and also Experience which has an influence on the relationship between Habit on Use Behavioral.

Keywords: *UTAUT 2*, *Use Behavioral*, *Structural Equation Model (SEM)*, *Partial Least Squares(PLS)*, *PLS-SEM*, *Smart-PLS*, *PLS Multi Group Analysis*.

1. PENDAHULUAN

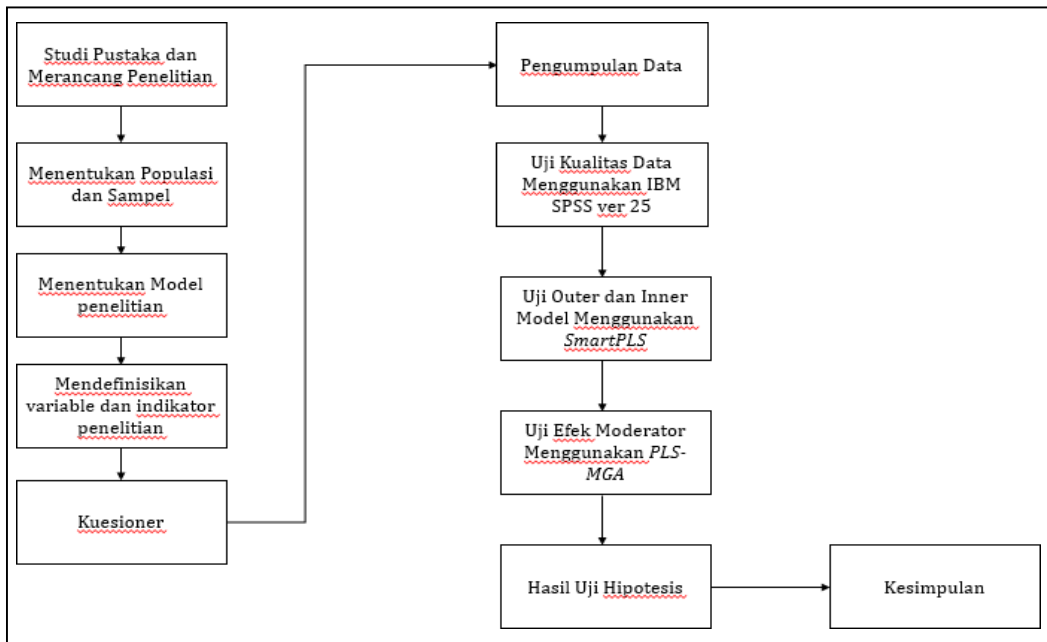
Perusahaan Listrik Negara atau yang biasa dikenal dengan PT. PLN merupakan perusahaan BUMN yang bergerak didalam bidang penyedia jasa listrik yang ada diseluruh Indonesia, Dengan jumlah pelanggan yang terus meningkat PLN pastinya harus menyediakan pelayanan yang berkualitas untuk para pelanggannya, salah satu pelayanan yang diberikan oleh PLN adalah dengan menciptakan suatu aplikasi *Mobile customer self service* atau kita kenal dengan Aplikasi PLN *Mobile* yang mengintegrasikan 2 aplikasi yang dipakai sebelumnya yaitu Aplikasi Pengaduandan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), dengan tujuan untuk mempermudah komunikasi pihak PLN dengan pelanggan mereka. Di dalam Aplikasi PLN *Mobile* ini pelanggan mendapatkan informasi mengenai tagihan listrik, permohonan untuk pasang baru, pengaduan, informasi pemadaman dan informasi lainnya yang terkait dengan layanan PLN kepada pelanggannya [11]. Aplikasi PLN *Mobile* terus dikembangkan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan, namun pada saat ini pengguna dari Aplikasi PLN *Mobile* untuk wilayah Kota Palembang masih dalam kategori sedikit dengan hanya berjumlah 9.540 pengguna dan kontradiktif dengan jumlah pelanggan PLN yang ada di Kota Palembang yang kurang lebih mencapai 800.000 pelanggan. Dan juga pada tahun 2020 pihak PLN akan melakukan promosi dan sosialisasi untuk meningkatkan pengguna dari PLN *Mobile*, untuk itu pihak PLN ingin mengetahui target pemasaran mereka berdasarkan umur, jenis kelamin, dan juga pengalaman, karena untuk saat ini pengguna Aplikasi PLN *Mobile* ini masih dikatakan sedikit untuk pelanggan PLN di wilayah Kota Palembang.

Didapatlah dua rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain bagaimana perilaku pengguna dalam mengadopsi suatu teknologi informasi dan apa saja faktor yang mempengaruhinya, serta apa saja faktor yang memoderati perilaku pengguna dalam mengadopsi suatu teknologi informasi tersebut. Maka dari itu pada penelitian ini akan dilakukan pengujian terhadap suatu teori tentang perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* menggunakan kerangka kerja *UTAUT 2* sebagai panduan dalam melakukan penelitian. Melalui kerangka kerja ini pula dapat dilihat apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi pengguna dalam mengadopsi suatu teknologi informasi dan bagaimana penerimaannya sehingga nanti didapatkan sebuah data untuk pengembangan aplikasi ke arah yang tepat dan berorientasi terhadap pengguna di masa depan. Penelitian hanya berfokus pada beberapa variabel yang ada di metode *UTAUT 2* yaitu : *Performance expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social influence (SI)*, *Facilitation condition (FC)*, dan *Habit (H)*, dengan variabel moderati *Age*, *Gender*, dan *Experience*, hal ini dikarenakan variabel-variabel tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada aplikasi PLN *Mobile*. Penulis melakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan hasil yang nantinya sebagai acuan dalam penerapan variabel-variabel yang digunakan. Dan penelitian ini hanya dibatasi pada pengguna Aplikasi PLN *Mobile* yang ada di Kota Palembang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Pada penelitian ini digunakan suatu kerangka penelitian sebagai Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian, sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Penelitian

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah berjumlah 9.450 orang pengguna aplikasi PLN *Mobile* dan masuk dalam kategori besar maka peneliti menggunakan rumus sampel slovin untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan untuk penelitian dengan tingkat error 10%, karena untuk populasi dalam jumlah besar nilai presentase yang digunakan untuk nilai error dalam pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir adalah 10% atau 0,1 [8].

Dengan perhitungan sebagai berikut :

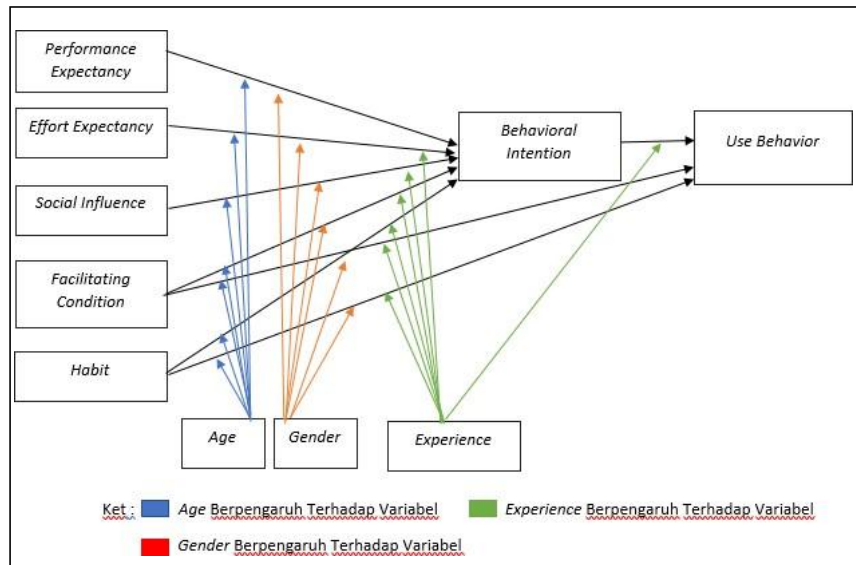
$$n = \frac{9.540}{1 + 9.540(10\%)^2} = \frac{9.540}{1 + 9.540(0.01)} = \frac{9.540}{96.4} = 98.9$$

Atau dibulatkan menjadi 100 Orang.

2.3 Variabel Penelitian

Model pendekatan *UTAUT 2* merupakan model pengembangan dari model *UTAUT* sebelumnya yang ditujukan untuk mempelajari bagaimana penerimaan dan penggunaan sebuah teknologi informasi dalam konteks konsumen [9]. Terdapat beberapa teori dasar dari pengembangan *UTAUT 2* antara lain *Theory Of Reasones Action (TRA)*, *Theory Of Planned Behavior (TPB)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Combines Tam and TBP (C-TAM-TBP)*, *Model Of PC Utization (MPCU)*, *Innovation Disffusion Theory (ID)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)*. *UTAUT 2* adalah sebuah model yang menjelaskan tentang perilaku pengguna terhadap teknologi informasi yang didalamnya terdapat beberapa variabel untuk pengukuran *Behavioral invention* dan variabel moderator [3]. dengan menambahkan tiga konstruk baru yaitu *Price Value (PV)*, *Hedonic Motivation (HM)*, dan *Habit (H)*. Serta menyertakan tiga variabel moderator yaitu usia, jenis kelamin, dan pengalaman. *UTAUT 2* di kembangkan untuk tujuan mempelajari lebih jauh penerimaan dan penggunaan teknologi informasi dalam konteks konsumen, selain itu untuk memprediksi perilaku seorang konsumen dalam mengadopsi teknologi informasi [9].

Pada penelitian ini tidak semua variabel atau konstruk digunakan dikarenakan variabel tersebut tidak semua sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan, variabel yang digunakan adalah *Performance expectancy (PE)*, *Export Expectancy (EE)*, *Social influence (SI)* yang berpengaruh terhadap *Behavioral invention (BI)*, dan *Habit (H)* yang berpengaruh terhadap *Use Behavior (UB)* dan *Facilitation condition (FC)* yang berpengaruh terhadap keduanya. Dengan variabel moderati *Age*, *Gender* dan *Experience*. Berikut adalah model penelitian yang akan dijadikan acuan :



Gambar 2. Model Penelitian Yang Diajukan

Penelitian ini menggunakan 10 variabel penelitian diantaranya 5 variabel eksogen (*Performance expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitation Condition*, dan *Habit*) dengan 2 variabel endogen (*Behavioral Invention*, *Use Behavior*), juga 3 variabel moderati (*Age*, *Gender*, dan *Experience*). Berikut adalah definisi dari setiap variable yang akan digunakan pada penelitian ini :

Tabel 1. Definisi Variabel

| No. | Nama Variabel | Definisi |
|-----|------------------------------------|---|
| 1. | <i>Performance expectancy (PE)</i> | Dengan kinerja yang ditawarkan oleh Aplikasi PLN <i>Mobile</i> seorang individu meyakini bahwa hal itu dapat memberikan keuntungan. |
| 2. | <i>Effort Expectancy (EE)</i> | Seorang individu tidak mendapatkan kesulitan atau mudah dalam menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> . |
| 3. | <i>Social influence (SI)</i> | Dalam menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> seorang individu dipengaruhi orang lain. |
| 4. | <i>Facilitation condition (FC)</i> | Adanya kondisi yang memfasilitasi seseorang individu dalam menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> . |
| 5. | <i>Habit (H)</i> | Seorang individu secara rutin dan terus menerus menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> . |
| 6. | <i>Age</i> | Usia pengguna dari Aplikasi PLN <i>Mobile</i> . |
| 7. | <i>Gender</i> | Jenis kelamin pengguna dari Aplikasi PLN <i>Mobile</i> . |
| 8. | <i>Experience</i> | Pengalaman pengguna dalam menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> . |

2.4 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Penelitian menggunakan metode kuantitatif data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk selanjutnya dijadikan data primer atau data utama. Kuesioner pada penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu terdiri daripertanyaan yang berhubungan dengan identitas

responden. Seperti : Usia, Jenis Kelamin, Pengalaman dan juga terdiri dari pertanyaan yang berhubungan dengan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, dimana telah dimodelkan sesederhana mungkin agar dapat dengan mudah dipahami oleh responden menggunakan skala likert. Kuisioner dibagikan secara online melalui link *googleform*.

Data yang telah didapat tersebut selanjutnya dilakukan pengujian terhadap kualitas data sebagai tahap awal untuk mengetahui apakah data telah valid dan *realible*, uji kualitas data dilakukan menggunakan *software* SPSS 25 dengan melakukan uji validitas dan uji realibilitas sehingga dapat dilakukan pengujian lanjutan nantinya. Penelitian ini menggunakan pemodelan *Structural Equation Modelling (SEM)* yang merupakan suatu bentuk pendekatan analisis data yang didorong oleh teori untuk melakukan evaluasi hipotesis yang telah ditentukan elemennya dan menggambarkan hubungan sebab akibat antara hipotesis yang akan diukur dan variabel laten [6] dengan pendekatan *Partial Least Squares (PLS)* atau yang biasa disebut dengan *PLS-SEM* menggunakan *software smart-PLS* versi 3.2.9 untuk menganalisis data dengan dua model evaluasi yaitu *outer model* dan *inner model* [10].

Outer model terdiri dari beberapa tahapan antara lain uji *convergen validity* yang dilihat pada nilai *Loading Factor*, dan *Average Variance Extracted (AVE)*, selanjutnya yaitu Uji *Discriminant Validity* Pengujian ini dilihat dari nilai perbandingan antara akar AVE salah satu konstruk dengan korelasi antar variabel laten, dengan syarat akar AVE harus lebih besar dari korelasi antar variabel dengan melihat tabel nilai *cross loading*, dan yang terakhir yaitu Uji Reabilitas yang parameter pada uji ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite Reability*, tetapi disini penulis hanya menggunakan nilai *composite reability* karena nilai ini dianggap lebih menunjukkan nilai konsistensi data [2]. Berikut adalah nilai *rule of thump* dari masing-masing uji dalam *outer model* [5]:

Tabel 2. Rule Of Thump Outer Model

| Kriteria | Parameter | Rule of thumb |
|------------------------------|---|---|
| <i>Convergen Validity</i> | <i>Loading Factor</i> | >0.7 |
| | <i>AVE</i> | >0.5 |
| <i>Discriminant Validity</i> | Akar <i>AVE</i> dan Korelasi Variabel Laten | Akar <i>AVE</i> > Korelasi Variabel Laten |
| | <i>Cross Loading</i> | >0.7 Dalam Satu Variabel Laten |
| Reabilitas | <i>Composite Reliability</i> | >0.7 |

Analisis yang selanjutnya yaitu *inner model* yang terdiri dari model struktural menggunakan nilai R^2 untuk melihat berapa nilai konversi perubahan variabel independent terhadap variabel dependen, dan uji signifikansi ini menggunakan nilai *Path Coefficient* atau *T-values*, dimana uji ini dilakukan untuk melihat seberapa besar nilai signifikansi antar hipotesis. Hasil dari uji ini nanti dapat dilihat pada nilai yang ditunjukkan oleh *T-Statistic* [1]. Dengan *rule of thump* sebagai berikut [5]:

Tabel 3. Rule Of Thump Inner Model

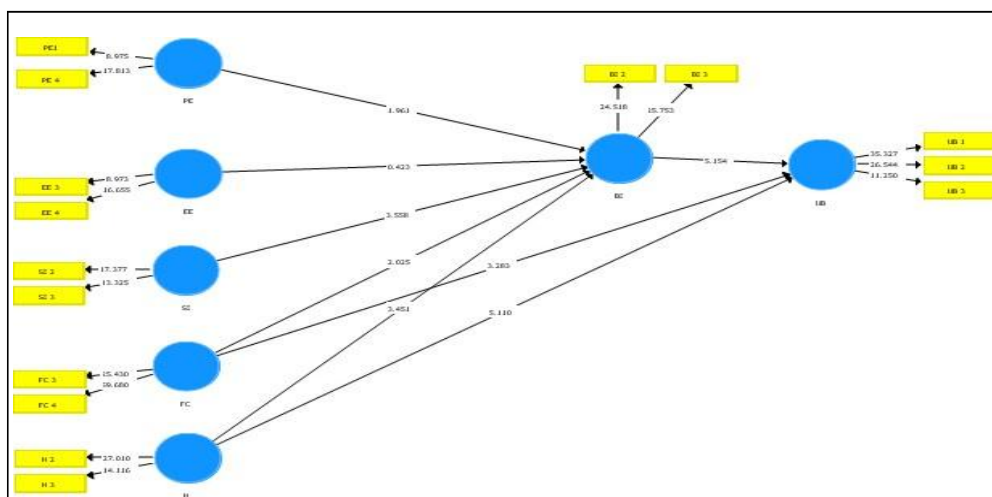
| Uji | Parameter | Rule of Thump |
|------------------|-------------------------|---|
| Model Struktural | R^2 | 0.670 Untuk Kuat |
| | | 0.333 Untuk Moderat |
| | | 0.190 Untuk Lemah |
| Signifikansi | <i>Path Coefficient</i> | >0.1 |
| | <i>T-statistic</i> | >1.645 Untuk Signifikansi 10% dan menggunakan <i>two-tailed</i> |

Setelah dilakukan uji *inner* dan *outer* dilakukan pengujian efek moderasi *age*, *gender*, dan *experience* menggunakan *PLS-MGA* atau *PLS Multigroup Analysis*, dimana pendekatan ini dapat melakukan pengkategorian atau pengelompokkan variabel moderator pada penelitian [7]. Nilai signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10% atau 0,1, maka dari itu jika nilai *p-value*<0,1 maka hipotesis diterima dan nilai tersebut dinyatakan berpengaruh terhadap indikator, dan jika nilai *p-value*>0,1 maka hipotesis ditolak dan nilai tersebut dinyatakan tidak berpengaruh [4].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dapat dilihat dari tiga aspek, yang pertama yaitu *age* yang terbagi menjadi 25 kelompok umur yang kemudian dilakukan perhitungan median atau mencari nilai tengah umur untuk mempermudah pengelompokkan [2] dan didapatkan hasil bahwa nilai Median umur adalah 32 tahun sehingga kelompok umur dibagi menjadi dua yaitu <32 tahun yang terdiri dari 75% responden dan >32 tahun dengan jumlah responden sebesar 25%. Aspek yang kedua yaitu *gender* yang terdiri dari laki-laki sebesar 52% dan perempuan 48%. Aspek yang terakhir yaitu *experience* yang dibagi menjadi tiga kelompok dan mendapat hasil 45% terdiri dari pengguna <1 tahun, 23% terdiri dari pengguna 1 tahun dan 32% untuk pengguna >1 tahun.

Pengujian kualitas data dilakukan dengan menguji tiap indikator dari pertanyaan dalam kuisioner yang terdiri dari 24 pertanyaan dan dinyatakan valid karena telah melewati *rule of thumb* dalam pengujian uji validitas dan reabilitas kualitas data. Selanjutnya uji *outer model* yang terdiri dari beberapa tahapan, dan terdapat tujuh item yang tidak lulus dalam uji *Convergen Validity* karena nilai yang didapat kurang dari *rule of thumb* yang ditentukan yaitu *EE1*, *EE2*, *SI1*, *FC1*, *FC2*, *H1*, dan *B1* sehingga dilakukan pengujian kedua dan didapatkan hasil bahwa 17 item dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya. Namun pada uji *discriminant validity* terdapat dua indikator yang nilainya lebih kecil terhadap nilai asosiasinya yaitu *PE 2* dan *PE 3*, maka dilakukan pengujian kedua dengan menghilangkan kedua indikator tersebut. Sehingga didapatkan hasil pemodelan sebagai berikut :



Gambar 3. Hasil *Outer Model*

Pada pengujian *inner model* didapatkan nilai R^2 atau *R-Square* untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen yang mana semakin tinggi nilai yang didapat oleh R^2 maka model penelitian yang diajukan akan semakin baik, sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil R Square

| Variabel | R Square |
|-----------|--------------|
| <i>BI</i> | 0,485 |
| <i>UB</i> | 0,727 |

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat untuk *Behavioral Intention (BI)* adalah 0,485, dimana nilai ini menunjukkan bahwa konstruk ini dapat dijelaskan oleh *PE, EE, SI, FC, dan H* sebesar 48%, dan untuk nilai dari *Use Behavioral (UB)* adalah 0,727, yang berarti bahwa konstruk ini dapat dijelaskan oleh *BI, FC, dan H* sebesar 72% atau dinyatakan kuat. Sedangkan untuk pengujian *Path Coefficient* terdapat satu variabel yang dinyatakan tidak valid atau tidak signifikan yaitu *EE -> BI* sebesar 0,042. Pada uji *T-Statistic* dilakukan dengan melakukan *bootstrapping* menggunakan tingkat signifikansi 90% atau 0,1, dan ada satu nilai yang menunjukkan pengaruh paling rendah yaitu *EE -> BI*. Berikut rangkuman nilai *path coefficient* dan *T-statistic* :

Tabel 5. Hasil Path Coefficient dan T-Statistics

| Indikator | <i>p-value new (GROUP_Jenis Kelamin (Laki-Laki) vs GROUP_Jenis Kelamin (Perempuan))</i> | Keterangan |
|--------------------|---|-------------------|
| <i>BI -> UB</i> | 0,925 | Tidak Berpengaruh |
| <i>FC -> BI</i> | 0,409 | Tidak Berpengaruh |
| <i>FC -> UB</i> | 0,884 | Tidak Berpengaruh |
| <i>H -> BI</i> | 0,101 | Tidak Berpengaruh |
| <i>H -> UB</i> | 0,448 | Tidak Berpengaruh |
| <i>PE -> BI</i> | 0,866 | Tidak Berpengaruh |
| <i>SI -> BI</i> | 0,099 | Berpengaruh |

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa ada satu indikator yang memenuhi syarat <0,1 dan dinyatakan berpengaruh, maka selanjutnya dilakukan pengujian lanjutan terhadap indikator *SI->BI* dengan kelompok *gender*, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 6. P-Value Efek Moderator Gender 2

| Indikator | <i>Path Coefficients Original (GROUP_Jenis Kelamin(Laki-Laki))</i> | <i>Path Coefficients Original (GROUP_Jenis Kelamin(Perempuan))</i> |
|--------------------|--|--|
| <i>SI -> BI</i> | 0,541 | 0,523 |

Pada pengujian *experience* atau pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* terbagi menjadi tiga kategori yaitu <1 Tahun, 1 Tahun, dan > 1 Tahun. Batas minimum pengujian pengelompokan ini yaitu minimal terdapat 30 responden dan satu kategori yang tidak memenuhi syarat yaitu kategori penggunaan 1 Tahun yang hanya berjumlah 28 maka dari itu kategori ini dihapuskan dan hanya dilanjutkan dengan dua kategori yang telah memenuhi syarat. Berikut hasil dari pengujian uji moderator *experience* :

Tabel 7. P-Value Efek Moderator Experience

| Indikator | <i>p-value new (GROUP_Lama Menggunakan(< 1 Tahun) vs GROUP_Lama Menggunakan(> 1 Tahun))</i> | Keterangan |
|--------------------|---|-------------------|
| <i>BI -> UB</i> | 0,129 | Tidak Berpengaruh |
| <i>FC -> BI</i> | 0,284 | Tidak Berpengaruh |
| <i>FC -> UB</i> | 0,512 | Tidak Berpengaruh |
| <i>H -> BI</i> | 0,064 | Berpengaruh |
| <i>H -> UB</i> | 0,110 | Tidak Berpengaruh |
| <i>PE -> BI</i> | 0,224 | Tidak Berpengaruh |
| <i>SI -> BI</i> | 0,184 | Tidak Berpengaruh |

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa ada satu indikator yang memenuhi syarat <0,1 dan dinyatakan berpengaruh, maka selanjutnya dilakukan pengujian lanjutan terhadap indicator *H->BI* dengan kelompok *experience*, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 8. P-Value Efek Moderator Experience 2

| Indikator | <i>Path Coefficients Original (GROUP_Lama Menggunakan(<1 Tahun))</i> | <i>Path Coefficients Original (GROUP_Lama Menggunakan(> 1 Tahun))</i> |
|-------------------|---|--|
| <i>H -> UB</i> | 0,615 | 0,844 |

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil pengujian hipotesis yang telah dirangkum di bawah ini :

Tabel 9. Hasil Pengujian Hipotesis

| Kode | Hipotesis | Hasil | Keterangan |
|--------|--|----------|--|
| 1. H1 | <i>Performance expectancy</i> berpengaruh terhadap <i>Behavioral Invention</i> | Diterima | <i>T-Statistic</i> > 1,645 Nilai yang didapat oleh H1 sebesar 1,961 |
| 2. H2 | <i>Effort Expectancy</i> berpengaruh terhadap <i>Behavioral Invention</i> | Ditolak | <i>T-Statistic</i> < 1,645 Nilai yang didapat oleh H2 sebesar 0,423 |
| 3. H3 | <i>Social influence</i> berpengaruh terhadap <i>Behavioral Invention</i> | Diterima | <i>T-Statistic</i> > 1,645 Nilai yang didapat oleh H3 sebesar 3,558 |
| 4. H4a | <i>Facilitation condition</i> berpengaruh terhadap <i>Behavioral invention</i> | Diterima | <i>T-Statistic</i> > 1,645 Nilai yang didapat oleh H4a sebesar 2,025 |
| 5. H4b | <i>Facilitation condition</i> berpengaruh terhadap <i>Use Behavior</i> | Diterima | <i>T-Statistic</i> > 1,645 Nilai yang didapat oleh H4b sebesar 3,283 |
| 6. H5a | <i>Habit</i> berpengaruh terhadap <i>Behavioral Invention</i> | Diterima | <i>T-Statistic</i> > 1,645 Nilai yang didapat oleh H5a sebesar 3,451 |
| 7. H5b | <i>Habit</i> berpengaruh terhadap <i>Use Behavior</i> | Diterima | <i>T-Statistic</i> > 1,645 Nilai yang didapat oleh H5b sebesar 5,110 |

| | | | | |
|-----|-----|--|----------|---|
| 8. | H6 | <i>Behavioral invention</i> berpengaruh terhadap <i>Use Behavior</i> | Diterima | <i>T-Statistic</i> > 1,645 Nilai yang didapat oleh H6 sebesar 5,154 |
| 9. | H7 | <i>Age</i> pengguna memoderati <i>Performance expectancy</i> yang berpengaruh terhadap <i>Behavior Invention</i> | Ditolak | Nilai <i>P-Value</i> > 0,1 Nilai yang diperoleh adalah 0,195 |
| 10. | H8 | <i>Age</i> pengguna memoderati <i>Effort Expectancy</i> yang berpengaruh terhadap <i>Behavior Invention</i> | Ditolak | H2 Ditolak karenanilai <i>T-Statistic</i> < 1,645 |
| 11. | H9 | <i>Age</i> pengguna memoderati <i>Social influence</i> yang berpengaruh terhadap <i>Behavioral Invention</i> | Ditolak | Nilai <i>P-Value</i> > 0,1 Nilai yang diperoleh adalah 0,129 |
| 12. | H10 | <i>Age</i> pengguna memoderati <i>Facilitation condition</i> yang berpengaruh terhadap <i>Behavioral Invention</i> | Ditolak | Nilai <i>P-Value</i> > 0,1 Nilai yang diperoleh adalah 0,129 |
| 13. | H11 | <i>Age</i> pengguna memoderati <i>Facilitation condition</i> yang berpengaruh terhadap <i>Use Behavior</i> | Ditolak | Nilai <i>P-Value</i> > 0,1 Nilai yang diperoleh adalah 0,141 |
| 14. | H12 | <i>Age</i> pengguna memoderati <i>Habit</i> yang berpengaruh terhadap <i>Behavioral Invention</i> | Ditolak | Nilai <i>P-Value</i> > 0,1 Nilai yang diperoleh adalah 0,184 |
| 15. | H13 | <i>Age</i> pengguna memoderati <i>Habit</i> yang berpengaruh terhadap <i>Use Behavior</i> | Diterima | Nilai <i>P-Value</i> < 0,1 Nilai yang diperoleh adalah 0,085 |
| 16. | H14 | <i>Gender</i> memoderati <i>Performance expectancy</i> yang berpengaruh terhadap <i>Behavior Invention</i> | Ditolak | Nilai <i>P-Value</i> > 0,1 Nilai yang diperoleh adalah 0,866 |
| 17. | H15 | <i>Gender</i> memoderati <i>Effort Expectancy</i> yang berpengaruh terhadap <i>Behavior Invention</i> | Ditolak | H2 Ditolak karenanilai <i>T-Statistic</i> < 1,645 |
| 18. | H16 | <i>Gender</i> pengguna memoderati <i>Social influence</i> yang berpengaruh terhadap <i>Behavioral Invention</i> | Diterima | Nilai <i>P-Value</i> < 0,1 Nilai yang diperoleh adalah 0,099 |
| | | <i>Gender</i> pengguna memoderati <i>Facilitation condition</i> yang | | Nilai <i>P-Value</i> > 0,1 |

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang dilakukan terhadap pengguna aplikasi PLN *Mobilen* yang ada dikota Palembang maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

Konstruk Utama

Berikut dapat disimpulkan bahwa perilaku pengguna aplikasi PLN *Mobile* dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

- 1) *Performance Expectancy (PE)*, yaitu tingkat dimana pelanggan meyakini bahwa dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* akan membantu dan memberikan keuntungan. Pelanggan telah meyakini bahwa aplikasi PLN *Mobile* sudah bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari (*PE1*), efisien dan efektif dalam penggunaannya (*PE2*), membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah kelistrikan (*PE3*), dan mempermudah pekerjaan pelanggan (*PE4*).
- 2) *Social Influence (SI)*, yaitu tingkat pengaruh orang sekitar atau lingkungan terhadap penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini dapat dilihat pada indikator *SI* yang menyatakan bahwa kerabat ataupun teman yang telah terlebih dahulu menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sangat

- berpengaruh (*SI2*), dan juga masukkan yang diberikan oleh pelanggan turut serta memberikan pengaruh dalam penerimaan aplikasi *PLN Mobile* (*SI3*).
- 3) *Facilitation Condition (FC)* terhadap *Behavioral Invention (BI)*, yaitu tingkat dimana pelanggan meyakini bahwa terdapat infrastruktur dan bantuan sehingga mempengaruhi minat pemanfaatan dari aplikasi *PLN Mobile*. Dengan dukungan *smartphone* yang dimiliki, pelanggan akan menggunakan aplikasi *PLN Mobile* dalam kehidupan sehari-hari (*FC3*), dan dengan adanya bantuan yang diberikan melalui *PLN Mobile* pelanggan berniat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut sesering mungkin (*FC4*).
 - 4) *Facilitation Condition (FC)* terhadap *Use Behavior (UB)*, yaitu tingkat dimana pelanggan meyakini bahwa terdapat infrastruktur dan teknik yang mendukung penggunaan aplikasi *PLN Mobile*. Hal ini meliputi pelanggan sudah bisa menjalankan aplikasi *PLN Mobile* di *smartphone* mereka (*FC3*), dan dengan menggunakan aplikasi *PLN Mobile* pelanggan mendapat bantuan untuk menyelesaikan masalah kelistrikan (*FC4*).
 - 5) *Habit (H)* terhadap *Behavioral Invention (BI)*, yaitu tingkat dimana pelanggan sudah menjadikan penggunaan *PLN Mobile* sebagai suatu kebiasaan sehingga munculnya minat penggunaan dalam jangka panjang. Hal ini dapat dilihat dari pelanggan yang telah menjadikan penggunaan *PLN Mobile* sebagai suatu keharusan dalam kehidupan sehari-hari (*H1*), dan dengan kemudahan yang didapat pelanggan memiliki minat pemanfaatan aplikasi *PLN Mobile* dalam masa depan (*H2*).
 - 6) *Habit (H)* terhadap *Use Behavior (UB)*, yang merupakan perilaku rutin dan berkesinambungan dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile*. Pelanggan merasa harus terus menggunakan aplikasi *PLN Mobile* (*H2*), karena kemudahan yang didapat dan menjadikan penggunaan aplikasi *PLN Mobile* sebagai suatu kebiasaan (*H3*).
 - 7) *Behavioral Invention (BI)*, yaitu niat pelanggan dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan akan menggunakan aplikasi *PLN Mobile* dalam kehidupan sehari-hari (*BI2*), dan akan berusaha menggunakan aplikasi *PLN Mobile* sesering mungkin (*BI3*).

Efek Moderator

Setelah dilakukan uji efek moderator terhadap konstruk utama maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) *Age*, yaitu usia pelanggan berpengaruh terhadap *Habit (H)* atau kebiasaan pelanggan dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile*. Dari kedua kelompok umur dapat dilihat bahwa kelompok umur >32 tahun memiliki nilai yang lebih tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa semakin berumur seseorang maka penggunaan aplikasi *PLN Mobile* sudah menjadi kebiasaan untuk kelompok umur tersebut karena berbagai kemudahan yang didapatkan.
- 2) *Gender*, yaitu jenis kelamin pelanggan yang berpengaruh terhadap *social influence (SI)* atau pengaruh orang sekitar dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile*. Kelompok jenis kelamin ini terdiri dari dua yaitu laki-laki dan perempuan dimana keduanya memiliki nilai yang tidak terlalu signifikan, oleh karena itu pengaruh orang sekitar sangat berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi *PLN Mobile* baik untuk laki-laki maupun perempuan.
- 3) *Experience*, yaitu pengalaman pelanggan dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile* dan *experience* terdiri dari tiga kelompok yaitu <1 tahun, 1 tahun dan > 1 tahun, namun salah satu kelompok *experience* tidak memenuhi syarat sehingga hanya dilanjutkan dengan pengujian dua kelompok *experience* saja yaitu <1 tahun dan >1 tahun. *Experience* berpengaruh terhadap *Habit (H)* atau kebiasaan yang mempengaruhi *Behavioral Invention (BI)* atau niat pengguna, dan didapatkan hasil bahwa kelompok pengguna >1 tahun lebih sering menggunakan aplikasi *PLN Mobile* dan telah menjadikan penggunaan aplikasi *PLN Mobile* sebagai suatu keharusan serta akan terus berusaha untuk menggunakannya dalam waktu kedepan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aji, H. (2013). *Kajian Penerimaan Aplikasi Pendataan Ditjen Paudni Dengan Pendekatan Unified Theory Of Acceptance Use Of Technology 2 (UTAUT 2) Studi Kasus : Direktorat*

- Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Nonformal, dan Informal*. Universitas Indonesia.
- [2] Budiarto, R. (2017). Analisis faktor adopsi aplikasi mobile berdasarkan pengalaman, usia dan jenis kelamin menggunakan UTAUT2. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 114-126.
- [3] Dzulhaida, R., & Rifaldi Windya Giri, R. (2018). *Analisis Minat Masyarakat Terhadap Penggunaan Layanan E-Money Di Indonesia Dengan Menggunakan Model Modifikasi Unified Theory Of Acceptance And Use Technology 2 (Utaut 2)*. Majalah Ilmiah UNIKOM, 15.
- [4] Hakim, L. (2018). *Evaluasi Terhadap Penerimaan Masyarakat Terhadap Situs Pembelajaran Koding belajarkoding.net Menggunakan Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* Universitas Airlangga Surabaya, Surabaya.
- [5] Huda, M. Q., & Fetrina, E. (2018). *Evaluasi penggunaan pada produk uang elektronik e-money bank mandiri menggunakan model UTAUT 2 (Studi Kasus: Kecamatan Ciputat)*. Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [6] Mueller, R. O., & Hancock, G. R. (2018). Structural equation modeling *The reviewer's guide to quantitative methods in the social sciences* (pp. 445-456): Routledge.
- [7] Octaviani, E. (2016). *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Manajemen Pembelajaran EXELSA Universitas Sanata Dharma*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- [8] Sugiyono, M. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif R&D*: Alfabeta.
- [9] Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 36(1), 157-178.
- [10] Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). Generasi baru mengolah data penelitian dengan partial leastsquare path modeling. *Jakarta: Salemba Infotek*.
- [11] ZAHRA NADHIF, A. (2018). *inovasi layanan pln mobile di pt. pln (persero) area surabaya selatan*. Publika, 6(2).