

# Analisis Minat Penggunaan Fitur Permohonan Layanan Pln Pada Aplikasi New PLN Mobile Dengan Menggunakan Metode TAM 3

Latif Prasetyohadi<sup>1</sup>, Erma Suryani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, Indonesia  
e-mail: Latif.prasetyo@gmail.com

## Abstract

*PT PLN (Persero) as a state-owned company with a business in the electricity sector is always trying to improve the quality of service to customers. One of the efforts made is to develop an existing application platform, namely PLN Mobile into New PLN Mobile. As a development from the previous application, PLN has added features for requesting new installation services, changing power, and applying for tariff changes in the New PLN Mobile application. However, with the addition of a new feature, namely the PLN service request feature in the New PLN Mobile application, it will change the PLN service business process that has been running for years. Changes in business processes will affect customer habits in applying for PLN services. This study aims to determine how customer acceptance of the service request feature in the New PLN Mobile application is measured through the intensity (perceived usefulness) and ease of use of the customer. The method used in this research is the distribution of questionnaires followed by statistical analysis using the Technology Acceptance Model (TAM) 3. TAM is a statistical method that combines technology acceptance with a structured equation model. The results obtained are Perceived Usefulness (PU) is influenced by Subjective Norm (SN), Job Relevance (REL), Output Quality (OUT) and Result of Demonstrability (RES), while Perceived Ease of Use (PEOU) is influenced by Perception of External Control (PEC), Computer Anxiety (CANX), Computer Playfulness (CPLAY) and Perceived Enjoyment (ENJ), then Behavioral Intention (BI) is influenced by Perceived Usefulness (PU) and Perceived Ease of Use (PEOU) and Use Behavioral (USE) is influenced by Behavioral Intention (BI). This research is expected to provide input in developing the New PLN Mobile application and improving the quality of PLN services in the future.*

**Keywords:** *New PLN Mobile Apps, Perception of Ease of Use, Technology Acceptance Model, TAM*

## Abstrak

*PT PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN dengan usaha di bidang ketenagalistrikan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengembangkan platform aplikasi yang telah ada yaitu PLN Mobile menjadi New PLN Mobile. Sebagai pengembangan dari aplikasi sebelumnya, PLN menambahkan fitur permohonan layanan pasang baru, perubahan daya, hingga permohonan untuk perubahan tarif pada aplikasi New PLN Mobile. Namun dengan adanya penambahan fitur baru, yaitu fitur permohonan layanan PLN pada aplikasi New PLN Mobile, akan merubah proses bisnis layanan PLN yang sudah berjalan bertahun-tahun. Perubahan proses bisnis tersebut akan mempengaruhi kebiasaan pelanggan dalam bermohon layanan PLN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerimaan pelanggan terhadap fitur permohonan layanan di aplikasi New PLN Mobile diukur melalui intensitas (perceived usefulness) dan kemudahan (ease of use) pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penyebaran angket yang dilanjutkan dengan analisis statistik menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) 3. TAM merupakan metode statistik yang menggabungkan antara penerimaan teknologi dengan model persamaan terstruktur. Hasil yang didapatkan adalah Perceived Usefulness (PU) dipengaruhi oleh Subjective Norm (SN), Job Relevance (REL), Output Quality (OUT) dan Result of Demonstrability (RES), sedangkan*

*Perceived Ease of Use (PEOU) dipengaruhi oleh Perception of External Control (PEC), Computer Anxiety (CANX), Computer Playfulness (CPLAY) dan Perceived Enjoyment (ENJ), kemudian Behavioral Intention (BI) dipengaruhi oleh Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU), serta Use Behavioral (USE) dipengaruhi oleh Behavioral Intention (BI). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan aplikasi New PLN Mobile dan perbaikan kualitas layanan PLN kedepannya.*

**Kata kunci:** Aplikasi PLN Mobile, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Technology Acceptance Model

## 1. PENDAHULUAN

Aplikasi New PLN Mobile merupakan inovasi PLN untuk kemudahan pelayanan pelanggan. Ini merupakan wujud dari Transformasi PLN pada pilar customer focused. Adapun pilar transformasi mencakup empat fokus antara lain: Lean, memastikan pengadaan listrik yang andal dan esien, Green, meningkatkan kapasitas pembangkitan dengan fokus pada EBT, untuk mendukung tercapainya pengadaan listrik yang lebih ramah lingkungan, Innovative, meraih pendapatan dari sumber-sumber baru seperti fiber optic dan Electric Vehicle, dan Customer focused, menjadi pilihan nomor satu bagi pelanggan dan mengejar target 100% elektrifikasi.

Rating harian yang diterima aplikasi New PLN Mobile belum stabil, bahkan cenderung mengalami penurunan, karenanya dilakukan evaluasi terhadap keluhan maupun rating buruk yang diterima aplikasi. Berdasarkan evaluasi keluhan yang diterima PLN, sangat banyak keluhan yang masuk terkait dengan proses pasang baru maupun permohonan lainnya di PLN, pelanggan dan calon pelanggan mengeluhkan kesulitan dalam melakukan tracking status permohonan yang telah dibuat. Karenanya, pada tahun 2021, PLN meluncurkan aplikasi New PLN Mobile dengan banyak fitur tambahan, utamanya fitur permohonan berbagai layanan PLN.

Fitur terbaru pada aplikasi New PLN Mobile adalah permohonan layanan pasang baru dan perubahan daya. Fitur tersebut memungkinkan pelanggan dan calon pelanggan melakukan permohonan terhadap layanan PLN langsung dari aplikasi, tanpa harus datang ke kantor PLN seperti pada prosedur layanan sebelum tahun 2021. Pelanggan juga dapat melakukan monitoring terhadap proses permohonan yang sedang dibuat.

Berdasarkan data di PT PLN (Persero) UIW Sulselrabar, yang digunakan sebagai tempat studi kasus, jumlah pelanggan PT PLN (Persero) UIW Sulselrabar saat ini adalah 3.394.140 pelanggan. Dari jumlah pelanggan tersebut, sebanyak 567.105 pelanggan atau setara dengan 17% pelanggan menggunakan aplikasi New PLN Mobile.

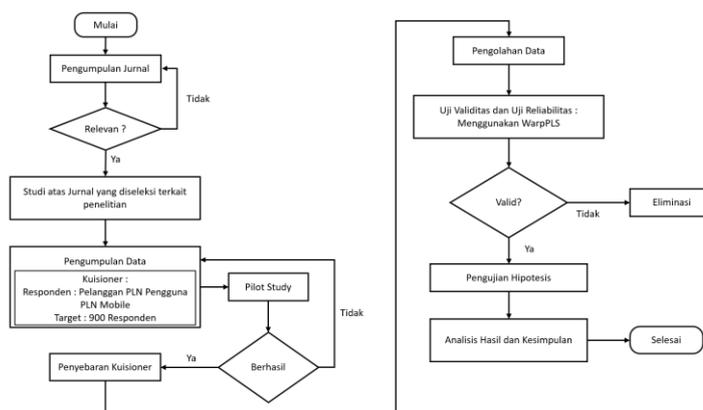
Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa di PT PLN (Persero) UIW Sulselrabar, pengguna aplikasi new PLN Mobile masih sangat rendah. Pada sepanjang tahun 2021 hingga bulan maret 2022, terdapat 366.422 permohonan dengan rincian 254.903 permohonan pasang baru, dan 111.539 permohonan perubahan daya. Dari total permohonan tersebut, 16,78% permohonan atau setara 61.502 permohonan dibuat dari aplikasi New PLN Mobile. Data tersebut menunjukkan persentase calon pelanggan yang

memanfaatkan fitur permohonan di aplikasi New PLN Mobile adalah 5% dari total permohonan pasang baru, atau senilai 11.576 permohonan. Untuk permohonan rubah daya, 45% atau sejumlah 49.926 permohonan dibuat melalui aplikasi New PLN Mobile.

Perkembangan teknologi informasi akan selalu menimbulkan pro dan kontra, untuk itu dilakukan berbagai penelitian untuk menciptakan model yang dapat mengukur serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi informasi (TI). Salah satu model yang banyak digunakan yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM diperkenalkan oleh (Davis, 1989) model ini berasumsi bahwa *variable perceived usefulness* dan *perceived ease of use* menjadi dasar yang mempengaruhi perilaku pengguna dan tingkat penerimaan teknologi informasi. Manfaat serta kemudahan yang ditawarkan fitur permohonan layanan pada aplikasi New PLN Mobile dapat mempengaruhi peningkatan penggunaannya. Ketika sebuah produk memiliki manfaat dan kemudahan ketika digunakan dalam kehidupan sehari-hari, maka kemungkinan produk tersebut akan digunakan oleh masyarakat luas. Begitu pula dengan fitur permohonan layanan Aplikasi New PLN Mobile yang dirasa sangat membantu untuk kepentingan pembuatan permohonan layanan, bukan tidak mungkin meningkatkan minat masyarakat untuk menikmati lebih banyak layanan dari PLN sehingga mampu mendukung upaya peningkatan penjualan. Menurut (Jogiyanto, 2007) kepercayaan adalah penilaian seorang individu setelah memperoleh, memproses, dan mensintesis informasi dan menghasilkan berbagai penilaian dan anggapan. Konsep tingkat kepercayaan disini adalah kehandalan PLN sebagai penyedia layanan listrik dalam menjamin keandalan dan dapat memberikan informasi kepada konsumen terkait pemakaian energi listrik untuk membuat penggunaanya percaya

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Langkah dan prosedur ini merupakan perwujudan dari kerangka alur metodologi penelitian, yang ditunjukkan pada gambar berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Alur Metodologi Penelitian

## 2.1. Studi Literatur

Langkah pertama dari penelitian ini adalah studi literatur. Tujuan dari literature review adalah untuk mengumpulkan berbagai teori serta hasil penelitian sebelumnya tentang TAM serta untuk mencari informasi mengenai perusahaan dan aplikasi yang akan diteliti. Tahapan tinjauan pustaka dimulai dengan mengumpulkan tinjauan, kemudian memeriksa apakah tinjauan yang dikumpulkan relevan dengan penelitian, jika demikian, dan kemudian melakukan penelitian. Penelitian memilih jurnal yang relevan dengan penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data.

## 2.2. Pengumpulan Data

Data primer digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner digunakan sebagai alat dari hasil pengumpulan data eksperimen terkait hipotesis untuk mengumpulkan data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan teknologi aplikasi PLN Mobile untuk melakukan klaim permintaan layanan PLN. Peneliti mengumpulkan data persepsi pengguna dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada pelanggan PLN yang memanfaatkan permintaan layanan PLN di wilayah kerja unit utama PLN wilayah Sulselrabar yaitu di Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat.

Kuesioner ini akan dibagikan kepada pelanggan PLN menggunakan fungsi formulir kuesioner digital yaitu *Google Forms*. Metode yang digunakan untuk mengisi kuesioner adalah dalam bentuk self-administered survey dimana kuesioner diisi oleh responden sendiri.

## 2.3. Penyusunan Model TAM

Tahapan selanjutnya dari penelitian ini yaitu penyusunan model TAM menggunakan variabel-variabel yang ditentukan. Beberapa variabel yang mendukung penelitian ini berdasarkan model TAM adalah :

1. *Perceived usefulness of new system*, variabel berupa tingkat kegunaan fitur permohonan layanan di aplikasi new PLN Mobile,
2. *Perceived ease of use*, variabel berupa tingkat kemudahan penggunaan fitur permohonan layanan di aplikasi new PLN Mobile,
3. *Attitude of toward the system*, variabel berupa sikap yang ditunjukkan terhadap penggunaan fitur permohonan layanan melalui aplikasi new PLN Mobile,
4. *Compatibility with existing system*, variabel eksternal yang mempengaruhi penggunaan fitur permohonan layanan melalui aplikasi new PLN Mobile, berupa kemampuan sistem yang baru untuk bisa terintegrasi dengan sistem yang lama,
5. *Facilitating condition*, variabel yang mempengaruhi penggunaan SFA, berupa fasilitas yang mendukung penggunaan fitur permohonan layanan melalui aplikasi new PLN Mobile.

#### 2.4. Pengolahan Data

*Structural Equation Modelling* (SEM) digunakan dalam melakukan analisis dan penilaian data dengan 3 langkah yaitu analisis awal, distribusi frekuensi dan analisis SEM-PLS. Aplikasi WarpPLS 8.0 digunakan sebagai aplikasi untuk membuat pemodelan SEM-PLS.

#### 2.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tahap analisis data diawali dengan pengecekan validitas dan reliabilitas model pengukuran. Tujuannya adalah untuk memperoleh model pengukuran dengan karakteristik :

1. Validitas, berarti masing-masing indikator mengukur variabel dengan tepat.
2. Reliabilitas, berarti indikator yang digunakan mengukur variabel yang bersifat konsisten.

Syarat suatu indikator dikatakan valid dan reliabel adalah :

1. Apabila bobot faktor signifikan secara statistic, artinya koefisien bobot faktor mampu menghasilkan nilai P-value yang lebih kecil atau sama dengan cut-off value dengan tingkat kesalahan 5% (0.05). Serta masing-masing indikator memiliki estimasi koefisien bobot faktor yang distandarkan tidak kurang dari 0.40 atau 0.50.
2. Indikator yang memiliki koefisien R<sup>2</sup> tidak kurang dari 0.70 atau tingkat kesalahan pengukurannya (measurement error) kurang dari 0.51 atau 51% dapat dikatakan sebagai indikator yang reliable atau dominan sebagai pembentuk suatu konstruk (variabel laten) (Kusnendi dalam Hair et al., 2006).

Verifikasi terhadap hasil akan dilakukan setelah penyusunan hasil menggunakan WarpPLS 8.0. Apabila hasil kuisisioner telah terverifikasi dan dapat dijalankan sesuai dengan diagram jalurnya, maka selanjutnya akan dilakukan pengujian data.

#### 2.6. Pengujian Hipotesis

Hipotesis dan data diuji berdasarkan model penelitian. Tools yang digunakan pada pengujian ini adalah WarpPLS yang menghasilkan nilai P (P-Value). Nilai P ini akan digunakan untuk memutuskan apakah hipotesis diterima dengan membandingkannya dengan nilai alpha ( $\alpha$ ) = 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. P-value  $\leq$  nilai  $\alpha$ , maka keputusannya adalah hipotesis diterima. Hipotesis diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. P-value  $>$  nilai  $\alpha$ , maka keputusannya adalah hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak yang artinya tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner kepada 920 pelanggan PLN, peneliti memanfaatkan Google Form dalam penyebarannya. Kuisioner ini menggunakan skala likert di dalam penilaiannya. Skala tersebut bernilai 1 hingga 4, dengan kriteria :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju

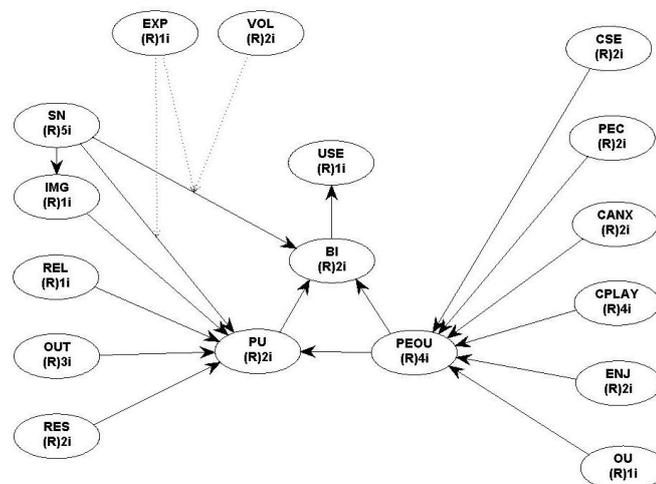
Dalam kuisioner yang disebarkan, terdapat 37 pertanyaan sesuai dengan variabel dan indikator dalam TAM 3 yang digunakan dalam penelitian ini.

#### 3.1. Pengumpulan dan *Screening Data*

Pada langkah ini, data mentah dari hasil pengumpulan jawaban responden terhadap kuisioner yang disebarkan, diproses awal oleh aplikasi WarpPLS 8.0 dengan standarisasi. Data yang telah terstandarisasi mempunyai nilai rata-rata nol dan deviasi standar 1. *Screening data* dilakukan dengan analisis outlier dan missing value. Berdasarkan hasil pengujian outlier, terdapat 1 responden yang memiliki nilai z-score diluar rentang -4 dan 4, sehingga dikategorikan sebagai outlier. Setelah diidentifikasi, peneliti mempertahankan outlier karena dianggap merepresentasikan elemen dari populasi. Langkah selanjutnya adalah identifikasi *missing value*. Pada hasil olah data tidak terdapat nilai *missing value*.

#### 3.2. Pembuatan Model

Dalam penelitian ini, model TAM3 dibuat dengan menggunakan aplikasi WarpPLS 8.0 yang ditunjukkan oleh gambar berikut



Gambar 2. Model TAM 3

Model yang ditunjukkan pada gambar 2 merupakan model TAM3 yang telah dibuat menggunakan WarpPLS 8.0. Variabel *subjective norm* memberikan pengaruh terhadap *image*, *perceived usefulness* dan *behavioral intention*. Variabel *image*, *job relevance*, *output quality* dan *result of demonstrability* memberikan pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Variabel *perceived ease of use* memberikan pengaruh terhadap *behavioral intention* dan *perceived usefulness*, serta mendapat pengaruh dari *computer self-efficacy*, *perception of external control*, *computer anxiety*, *computer playfulness*, *perceived enjoyment* dan *objective usability*. *Behavioral intention* memberikan pengaruh terhadap *use behavioral* dan mendapatkan pengaruh dari *subjective norm*, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use*. Terdapat dua variabel eksternal dalam model ini, yaitu *experience* dan *voluntariness*.

### 3.3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai dari Average Variance Extracted (AVE) dari masing-masing konstruk. Syarat agar terpenuhi validitas secara konvergen adalah nilai ambang batas AVE harus >0,50 (Hair dkk, 2013). Tabel 1 menunjukkan nilai AVE dari keseluruhan konstruk.

**Tabel 1.** Nilai Average Variance Extracted (AVE) per konstruk

Indikator	AVE	Indikator	AVE
USE	1000	CSE	0.682
BI	0.829	PEC	0.758
PU	0.818	CANX	0.835
PEOU	0.710	CPLAY	0.570
SN	0.548	ENJ	0.839
IMG	1000	OU	1000
REL	1000	EXP	1000
OUT	0.555	VOL	0.707
RES	0.764		

Nilai AVE setiap konstruk berkisar pada 0,555 hingga 1 yang berarti konstruk mencapai ambang batas yang dipersyaratkan. Oleh karena itu, secara konvergen dapat dikatakan valid.

Uji validitas yang kedua yaitu menguji aspek validitas secara diskriminan. Uji ini didasarkan pada logika bahwa indikator dari suatu konstruk berbeda (*diverge*) dengan konstruk lain. Menurut Hair dkk, (2014) sebuah konstruk mempunyai validitas diskriminan apabila indikator konstruk tersebut mempunyai nilai loading (nilai akar AVE) paling tinggi pada kelompok konstraknya sendiri (Hair dkk, 2014). Oleh karena itu, konstruk dikatakan tervalidasi secara diskriminan ketika nilai akar AVE dapat menjelaskan konstraknya sendiri.

**Tabel 2.** Nilai akar kuadrat AVE untuk validitas diskriminan

	USE	BI	PU	PEOU	SN	IMG	REL	OUT	RES	CSE	PEC	CANX	CPLAY	ENJ	OU	EXP	VOL
USE	1.000																
BI	0.616	0.910															
PU	0.585	0.648	0.904														



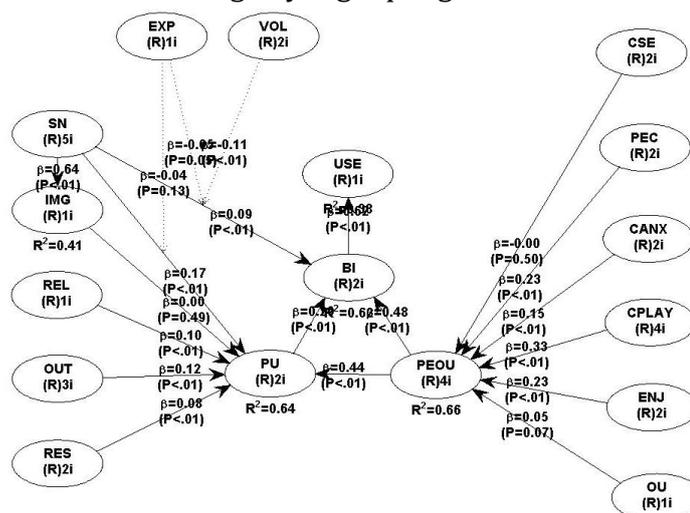
### 3.5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dengan model struktural diawali dengan terlebih dahulu melakukan uji kesesuaian model (*fit*) yang berdasarkan pada pengolahan data menggunakan alat analisis WarpPLS 8.0. Menurut Kock, 2018 suatu model dapat dikatakan *fit* atau sesuai, terlihat dari nilai APC, ARS, AARS, AVIF AFVIF dan Gof. Tabel 4 menunjukkan nilai dari indikator model fit dan p-value sebagai berikut :

**Tabel 4.** Model fit (kualitas model)

Indikator	Nilai	Syarat (Knock, 2018)	Kesimpulan
<i>Average path coefficient</i> (APC)	0,207, P <0,001	P <0,001	Diterima
<i>Average R-squared</i> (ARS)	0,544, P <0,001	P <0,001	Diterima
<i>Average adjusted R-squared</i> (AARS)	0,542, P <0,001	P <0,001	Diterima
<i>Average block VIF</i> (AVIF)	2,244	≤ 5	Ideal
<i>Average full collinearity VIF</i> (AFVIF)	2,552	≤ 5	Ideal
<i>Tenenhaus GoF</i> (GoF)	0,669	Kecil ≥0,1 Medium ≥0,25 Kuat ≥0,36	Model Kuat

Evaluasi berikutnya yaitu menampilkan hasil yang diperoleh dari tahapan pengujian model struktural, yaitu nilai koefisien determinasi (*adjusted R-squared*), koefisien jalur ( $\beta$ ), tingkat signifikansinya (*P-value*), beserta effect size untuk koefisien jalur, yang berguna dalam pengambilan kesimpulan dari pengujian hipotesis yang dilakukan. Analisis model struktural ini juga dapat menjelaskan relevansi konstruk laten eksogen terhadap konstruk laten endogen yang dipengaruhi.



**Gambar 3.** Model Analisis untuk hipotesis jalur

Hasil uji hipotesis H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, H8, H9, H10, H11, H12, H13, H14, H15, H16, H17, H18, H19, H20 dapat dilihat secara lengkap pada gambar 4.2 dan tabel 4.10 dengan hasil :

1. *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh positif ( $\beta = 0,618$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap USE
2. *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif ( $\beta = 0,197$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap BI
3. *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif ( $\beta = 0,484$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap BI serta berpengaruh positif ( $\beta = 0,442$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap PU
4. *Subjective Norm* (SN) berpengaruh positif ( $\beta = 0,095$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap BI, serta berpengaruh positif ( $\beta = 0,170$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap PU, serta berpengaruh positif ( $\beta = 0,643$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap IMG
5. *Image* (IMG) tidak berpengaruh ( $\beta = -0,000$ ) terhadap PU
6. *Job Relevance* (REL) berpengaruh positif ( $\beta = 0,102$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap PU
7. *Output Quality* (OUT) berpengaruh positif ( $\beta = 0,124$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap PU
8. *Result of Demonstrability* (RES) berpengaruh positif ( $\beta = 0,079$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap PU
9. *Computer Self-Efficacy* (CSE) tidak berpengaruh ( $\beta = -0,000$ ) terhadap PEOU
10. *Perception of External Control* (PEC) berpengaruh positif ( $\beta = 0,228$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap PEOU
11. *Computer Anxiety* (CANX) berpengaruh positif ( $\beta = 0,149$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap PEOU
12. *Computer Playfulness* (CPLAY) berpengaruh positif ( $\beta = 0,325$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap PEOU
13. *Perceived Enjoyment* (ENJ) berpengaruh positif ( $\beta = 0,230$ ) dan signifikan ( $p < 0,01$ ) terhadap PEOU
14. *Objective Usability* (OU) berpengaruh positif ( $\beta = 0,124$ ) dan tidak signifikan ( $p > 0,05$ ) terhadap PEOU
15. *Experience* (EXP) tidak signifikan ( $p > 0,05$ ) sebagai pemoderasi hubungan antara SN dan PU, serta tidak signifikan ( $p = 0,054$ ,  $p > 0,05$ ) sebagai pemoderasi hubungan antara SN dan BI
16. *Volluntaries* (VOL) signifikan ( $p < 0,01$ ) sebagai pemoderasi hubungan antar SN dengan BI

#### 4. SIMPULAN

Pada penelitian ini memberikan hasil bahwa *Perceived Usefulness* (PU) dipengaruhi oleh *Subjective Norm* (SN), *Job Relevance* (REL), *Output Quality* (OUT) dan *Result of Demonstrability* (RES), sedangkan *Perceived Ease of Use* (PEOU) dipengaruhi oleh *Perception of External Control* (PEC), *Computer Anxiety* (CANX), *Computer Playfulness* (CPLAY) dan *Perceived Enjoyment* (ENJ), kemudian *Behavioral Intention* (BI) dipengaruhi oleh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU), serta *Use Behavioral* (USE) dipengaruhi oleh *Behavioral Intention* (BI).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Seberapa sering pengguna akan memanfaatkan fitur permohonan di aplikasi PLN Mobile dipengaruhi oleh Loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan fitur permohonan layanan di aplikasi new PLN Mobile yang dipengaruhi oleh Kepercayaan pelanggan terhadap penggunaan fitur permohonan layanan di aplikasi new PLN Mobile dapat meningkatkan produktifitasnya dan Persepsi pelanggan bahwa dengan menggunakan fitur permohonan layanan di aplikasi new PLN Mobile akan membantu pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan aplikasi New PLN Mobile dan perbaikan kualitas layanan PLN kedepannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] D. F. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User," *MIS Quarter*, vol. 13, pp. 319-339, 1989.
- [2] J. Hair, G. Hault, C. Ringle and M. Sarstedt, *A Primer On Partial Least Structural Equations Modeling (PLS-SEM)*, Sage: United States of America, 2014.
- [3] J. Hair, W. Black, B. Babin, R. Anderson and R. Tatham, *Multivariate Data Analysis 6th ed*, Prentice Hall, 2006.
- [4] Jogyanto, "Sistem Informasi Keperilakuan," 2007.
- [5] N. Kock, *WarpPLS User Manual: Version 6.0*, Laredo TX Script Warp System, 2018.