

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Sebelumnya

Berdasarkan penelitian [7], penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode UTAUT 3 untuk mengukur penerimaan *Mobile JKN BPJS Kesehatan* di Kabupaten Tuban. Teknik *Purposive Sampling* digunakan pada penelitian ini dengan jumlah responden sebanyak 213 responden. Responden adalah pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kabupaten Tuban yang disurvei menggunakan kuisioner. SEM-PLS merupakan metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini. Hasil uji hipotesis menghasilkan *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan personal innovativeness berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention*. *Facilitating Condition*, *Habit*, personal innovativeness, dan *Behavioral Intention* berpengaruh secara signifikan terhadap *Use Behavior*. Sedangkan *Performance Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, dan *Price Value* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Behavior intention.

Berdasarkan penelitian [8], literatur penelitian mengenai penerimaan dan keberhasilan penerapan sistem selama ini sebagian besar masih menguji berdasarkan parameter perilaku pengguna sistem informasi (*Use Behavior*) dan belum menggunakan parameter kinerja (performance). Penerapan SPAN selama kurang lebih 8 tahun masih belum banyak yang melakukan kajian dan penelitian secara empiris untuk membuktikan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) generasi ketiga merupakan pengembangan model penerimaan dan keberhasilan sistem informasi yang mengkaitkan berbagai variabel endogen terhadap kinerja pegawai (job performance) melalui peningkatan kemampuan penggunaan fitur teknologi (feature-level use) dan memunculkan konsep peran kepemimpinan transformasional (transformational leadership) untuk mencapai kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan keberhasilan penerapan SPAN selama ini menggunakan model UTAUT Generasi 3 yang dimodifikasi. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan survey dengan alat kuisioner. Sampel yang berhasil diperoleh berjumlah 171 responden dari populasi seluruh pegawai Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan, dan KPPN seluruh Indonesia. Pengujian hipotesis dilakukan dengan pengujian Model Outer dan Inner

Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel feature-level use terbukti menjembatani pengaruh positif *Facilitating Conditions* dan *Behavioral Intention* terhadap job performance. Variabel *Habit* tidak terbukti berpengaruh terhadap feature-level use, demikian juga transformational leadership tidak terbukti memoderasi pengaruh *Habit* terhadap feature-level use.

Berdasarkan penelitian [9], penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Behavioral Intentions* individu dalam penggunaan E-Learning sebagai pembelajaran yang dilakukan selama masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan model Unified Theory of Technology Acceptance and Use (UTAUT) untuk mengidentifikasi niat perilaku dalam penggunaan E-learning dan menentukan dampak inovasi pribadi dan biaya keuangan yang dirasakan dari E-learning selama periode Covid-19. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan XI Jurusan Manajemen Perkantoran Otomatis SMK Negeri 4 Surabaya dengan jumlah sampel 100 orang dengan menggunakan teknik Simple Random Sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modelling - Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian ini adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dalam model Utaut berpengaruh signifikan terhadap penggunaan E-learning dan *Personal Innovativeness* berpengaruh signifikan terhadap *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* serta dampak finansial yang dirasakan tidak berdampak signifikan terhadap penggunaan E-learning di masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan penelitian [10], penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat perilaku pengguna terhadap sistem SAP dengan menggunakan model UTAUT. Penelitian ini menggunakan variabel ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi sebagai variabel independen, dan minat perilaku, perilaku pengguna sebagai variabel dependen, yang dimoderasi oleh variabel jenis kelamin, usia dan pengalaman. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat penerimaan perilaku pengguna terhadap sistem SAP sebesar 0,188 dengan signifikansi sebesar 0,85, dimana minat berperilaku tidak terbukti mempengaruhi perilaku pengguna terhadap sistem SAP, hal ini menunjukkan bahwa penerimaan penggunaan SAP sudah berjalan dengan baik pada perusahaan, karena SAP bersifat wajib bagi karyawan dalam proses pekerjaannya.

Penelitian ini juga memberikan rekomendasi terkait perilaku pengguna SAP, yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan kepada PTPN V Kebun Tandun untuk meningkatkan keberhasilan penerimaan perilaku pengguna SAP.

Berdasarkan penelitian [11], penelitian ini bertujuan untuk mengukur faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan aplikasi video conference pada kegiatan webinar, dengan faktor prediktor antara lain *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Condition*. Penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling* pada 165 responden dengan analisis regresi linier berganda. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan *Performance Expectancy* sebagai satu-satunya faktor paling signifikan yang memengaruhi minat perilaku penggunaan teknologi ini.

Pada penelitian ini [12] memiliki tujuan untuk menganalisa penerimaan fitur permohonan layanan pada aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan TAM 3. Penelitian ini menggunakan metode self-administrated survey dimana kuesioner diisi oleh responden sendiri. Penelitian ini menggunakan aplikasi WarpPLS 8.0 untuk melakukan pengolahan data pada 37 pertanyaan yang sesuai dengan variable dan indikator dalam TAM 3 yang digunakan oleh penulis. Hasil dari penelitian ini 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)*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sesering apa pengguna atau user menggunakan fitur permohonan pada aplikasi PLN Mobile dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan fitur permohonan layanan di aplikasi PLN Mobile yang dipengaruhi oleh kepercayaan dari user.

Pada penelitian [13] dilakukan analisa untuk mengetahui manfaat penggunaan aplikasi PLN Mobile. Penelitian ini menggunakan metode *black box testing* dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi literatur, observasi serta wawancara. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah aplikasi PLN mobile cukup baik dan sangat bermanfaat bagi pelanggan PLN. Hal ini disimpulkan dari hasil penelitian menggunakan *black box testing* yang dilakukan oleh penulis. Penulis juga

menyebutkan bahwa adanya sosialisasi yang belum merata mengakibatkan masih banyak pelanggan PLN yang belum menggunakan aplikasi PLN mobile.

Tabel 2.2 Perbandingan Studi Sebelumnya



No	Penulis	Judul	Tujuan	Pendekatan	Metode	Hasil
1	Ansori, Kunaefi, Permadi[1]	Penerapan Model UTAUT-3 Dalam Menganalisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Tuban	Menganalisa Faktor penerimaan aplikasi Mobile JKN pada masyarakat Kabupaten Tuban	Kuantitatif	UTAUT 3, Observasi, Studi Literatur	Hasil uji hipotesis menghasilkan <i>Effort Expectancy</i> , <i>Social Influence</i> , dan personal innovativeness berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> . <i>Facilitating Condition</i> , <i>Habit</i> , personal innovativeness, dan <i>Behavioral Intention</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> . Sedangkan <i>Performance Expectancy</i> , <i>Facilitating Condition</i> , <i>Hedonic Motivation</i> , dan <i>Price Value</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Behavior intention
2	L.D.P.Martinus Hanung Setyawan[8]	Dampak Implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara Terhadap Kinerja Pegawai: Pengujian Model Unified Theory Of Acceptance and	Menganalisa dampak dari implementasi sebuah sistem terhadap pegawai di suatu perusahaan	Kuantitatif	UTAUT – 3, Studi Literatur, Observasi	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel feature-level use terbukti menjembatani pengaruh positif <i>Facilitating Conditions</i> dan <i>Behavioral Intention</i> terhadap job performance. Variabel <i>Habit</i> tidak

		Use of Technology Generasi Ketiga				terbukti berpengaruh terhadap feature-level use, demikian juga transformational leadership tidak terbukti memoderasi pengaruh <i>Habit</i> terhadap feature-level use
3	Devi Mulyani J [9]	Penerapan Model UTAUT, Personal Innovativeness dan Perceived Financial Cost dalam Penggunaan <i>E-Learning</i> selama pandemi COVID-19	Untuk mengetahui <i>Behavioral Intentions</i> individu dalam penggunaan <i>E-Learning</i> sebagai pembelajaran yang dilakukan selama masa pandemi Covid-19.	Kuantitatif	UTAUT, Studi Literatur, Obserasi	<i>Performance Expectancy</i> , <i>Effort Expectancy</i> dalam model Utaut berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>E-learning</i> dan <i>Personal Innovativeness</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Effort Expectancy</i> serta dampak finansial yang dirasakan tidak berdampak signifikan terhadap penggunaan <i>E-learning</i> di masa pandemi Covid-19.
4	L.Zulaikah, W.Puspitasari, and L.Septiningrum[10]	Evaluasi Kesuksesan Implementasi SAP di masa Pandemi COVID-19	Untuk mengukur tingkat perilaku pengguna terhadap sistem SAP dengan	Kuantitatif	UTAUT-3, Studi Literatur, Observasi	Tingkat penerimaan perilaku pengguna terhadap sistem SAP sebesar 0,188 dengan signifikansi sebesar 0,85,

		Menggunakan Model UTAUT-3 pada PT.KAI	menggunakan model UTAUT. Penelitian ini menggunakan variabel ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi sebagai variabel independen, dan minat perilaku, perilaku pengguna sebagai variabel dependen, yang dimoderasi oleh variabel jenis kelamin, usia dan pengalaman.			dimana minat berperilaku tidak terbukti mempengaruhi perilaku pengguna terhadap sistem SAP, hal ini menunjukkan bahwa penerimaan penggunaan SAP sudah berjalan dengan baik pada perusahaan, karena SAP bersifat wajib bagi karyawan dalam proses pekerjaannya.
5	Miftah Ulfania Fajrin E[11]	Faktor yang Memengaruhi Minat Perilaku Penggunaan Teknologi (Studi: Pengguna Aplikasi Video Conference selama <i>Physical Distancing</i>)	Untuk mengukur faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan aplikasi video conference pada kegiatan webinar, dengan faktor prediktor antara lain <i>Performance Expectancy</i> , <i>Effort Expectancy</i> , <i>Social</i>	Kuantitatif	UTAUT-2, Observasi, Studi Literatur	<i>Performance Expectancy</i> sebagai satu-satunya faktor paling signifikan yang memengaruhi minat perilaku penggunaan teknologi ini.

			<i>Influence dan Facilitating Condition</i>			
6	Prasetyohadi L, Suryani E[12]	Analisis Minat Penggunaan Fitur Permohonan Layanan PLN pada Aplikasi New PLN Mobile Dengan Menggunakan Metode TAM 3	Menganalisa penerimaan fitur Permohonan Layanan pada pengguna dengan metode TAM 3	Kuantitatif	TAM 3, survey, observasi, studi literatur	Disimpulkan bahwa sesering apa pengguna atau user menggunakan fitur permohonan pada aplikasi PLN Mobile dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan fitur permohonan layanan di aplikasi PLN Mobile yang dipengaruhi oleh kepercayaan dari <i>user</i> .
7	Noviana Fitriani A[13]	Analisis Memanfaatkan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Pengujian Sistem Black Box	Menganalisa fitur fitur pada aplikasi PLN Mobile menggunakan metode Black Box Testing	Kualitatif	Black Box Testing	Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah aplikasi PLN mobile cukup baik dan sangat bermanfaat bagi pelanggan PLN
8	Yonatan Abisai Yabin (Penulis)	Penerapan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3 Untuk Memahami Penerimaan Aplikasi PLN Mobile.	Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi PLN Mobile.	Kuantitatif	UTAUT-3, Observasi, Studi Literatur	Menghasilkan sebuah konklusi yang berisi faktor faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan aplikasi PLN Mobile pada Masyarakat.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Secara umum, Technology Acceptance Model merupakan sebuah model yang pertama kali dikembangkan oleh Davis. Technology Acceptance Model atau biasa disingkat TAM dikembangkan kembali oleh beberapa ilmuwan seperti Venkatesh, Adam, Szajna, Igbaria bahkan oleh Davis sendiri. Menurut Davis, TAM sendiri memiliki tujuan yaitu menerangkan bagaimana pengguna menerima atau mengaplikasikan sebuah sistem informasi.

2.2.2 UTAUT

UTAUT atau Unified Theory of Technology Acceptance and Use merupakan sebuah pengembangan teori dari TAM yang dikembangkan oleh Venkatesh. UTAUT sendiri merupakan teori yang berhasil menggabungkan fitur-fitur dari delapan teori penerimaan teknologi yang terkemuka menjadi 1 teori yaitu UTAUT. Kedelapan teori tersebut yaitu theory of reasoned action (TRA), technology acceptance model (TAM), motivational model (MM), theory of planned behavior (TPB), combined TAM and TPB, model of PC utilization (MPTU), innovation diffusion theory (IDT), dan social cognitive theory (SCT) [14].

2.2.3 UTAUT 3

UTAUT 3 adalah model teoritis yang dikembangkan oleh Venkatesh, Thong, dan Xu pada tahun 2012 yang merupakan pengembangan dari model UTAUT sebelumnya [15]. Model ini dirancang untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi baru dan mempertimbangkan faktor konteks seperti karakteristik individu dan organisasi.

UTAUT 3 terdiri dari empat faktor, yaitu performansi, usabilitas, kepercayaan, dan pengaruh sosial. Performansi merujuk pada kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna, sedangkan usabilitas merujuk pada kemudahan penggunaan teknologi. Kepercayaan merujuk pada keyakinan pengguna bahwa teknologi dapat digunakan dengan aman dan terjamin keamanannya. Pengaruh sosial merujuk pada pengaruh orang lain pada keputusan pengguna untuk menggunakan teknologi.

Dalam konteks penelitian ini, UTAUT 3 akan digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan aplikasi PLN *Mobile*. Faktor-faktor tersebut mencakup performansi, usabilitas, kepercayaan, dan pengaruh sosial.

2.3 Penyusunan Hipotesis

a. Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Pengaruh ini merupakan keyakinan user secara pribadi terhadap penggunaan sistem informasi dapat menunjang kinerja menjadi lebih baik sehingga akan mendapatkan keuntungan terhadap pekerjaan [1]. Pada penelitian ini variabel *Performance Expectancy* merupakan kepercayaan dari masyarakat untuk penerapan aplikasi PLN *Mobile* dapat bermanfaat mencapai tujuan secara efisien dan efektif sehingga munculah hipotesis,

H1: *Performance Expectancy* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile*.

b. Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Pengaruh ini merupakan keyakinan pribadi terkait kemudahan penggunaan sistem informasi dapat menunjang kinerja menjadi lebih baik sehingga akan mendapatkan keuntungan terkait pekerjaan [1]. Pada penelitian ini variabel *Effort Expectancy* merupakan kemudahan dalam penggunaan sistem yang dilakukan oleh masyarakat sehingga munculah hipotesis,

H2: *Effort Expectancy* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile*.

c. Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention*

Pengaruh ini mengukur sejauh mana orang lain dapat percaya terkait keharusan menggunakan sistem baru [1]. Dalam penelitian ini pengaruh sosial merujuk kepada pengaruh antara user dengan orang sekitar atau teman sebaya dalam menggunakan sistem tersebut sehingga munculah hipotesis,

H3: *Social Influence* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile*

d. Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*

Pengaruh ini mengukur sejauh mana orang percaya bahwa dukungan dari pihak ke 3 atau organisasi dan infrastruktur yang tersedia untuk mendukung penggunaan sistem [1]. Dalam penelitian ini merujuk pada tersedianya fasilitas guna melakukan pelayanan public oleh masyarakat, sebagai contoh ketersediaan jaringan yang merata sehingga munculah hipotesis,

H4a: *Facilitating Condition* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile*.

H4b: *Facilitating Condition* berpengaruh secara signifikan terhadap *Use Behavior* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile*.

e. Pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap *Behavioral Intention*

Digambarkan sebagai kesenangan yang dihasilkan dengan menggunakan teknologi tertentu, dan diprediksi sebagai pengaruh secara langsung terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi[1]. Sehingga munculah hipotesis,

H5: *Hedonic Motivation* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile*.

f. Pengaruh *Price Value* terhadap *Behavioral Intention*

Pengaruh ini merujuk pada pengukuran tingkat pemahaman pengguna tentang perbandingan antara manfaat penggunaan dan biaya yang dikeluarkan dalam penggunaan sistem[1]. Sehingga munculah hipotesis,

H6: *Price Value* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile*.

g. Pengaruh *Habit* terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*

Pengaruh ini dapat diartikan dengan sejauh mana seorang individu berperilaku secara tidak sadar karena adanya pengalaman dalam menggunakan aplikasi sebelumnya. Kebiasaan tidak cukup dibentuk dari pengalaman, akan tetapi kebiasaan mencerminkan pengalaman [1]. Sehingga munculah hipotesis,

H7a: *Habit* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile*.

H7b: *Habit* berpengaruh secara signifikan terhadap *Use Behavior* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile Mobile*.

h. Pengaruh *Personal Innovativeness* terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*

Pengaruh ini mengukur ciri kepribadian stabil yang membuat user berkeinginan untuk mencoba suatu kemajuan teknologi baru. *Personal Innovativeness* mempengaruhi keinginan user dan perilaku penggunaan teknologi yang sebenarnya[1]. Sehingga munculah hipotesis,

H8a: *Personal Innovativeness* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile*.

H8b: *Personal Innovativeness* berpengaruh secara signifikan terhadap *Use Behavior* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile*.

i. Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*

Pengaruh ini dapat diartikan sebagai kondisi dimana user atau pelanggan memiliki sikap loyal terhadap produk tertentu dan bersedia menceritakan kelebihan kepada pihak lain dengan sukarela, sehingga Ketika seseorang berminat untuk menggunakan suatu sistem maka orang itu akan terus menggunakan sistem tersebut dan menceritakannya kepada orang lain secara sukarela[1]. Sehingga munculah hipotesis,

H9: *Behavioral Intention* berpengaruh secara signifikan terhadap *Use Behavior* pada penerimaan aplikasi PLN *Mobile*.

Berikut merupakan tabel 2.3 yang merupakan ringkasan dari hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

Tabel 2.3 Hipotesis

H1	<i>Performance Expectancy</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>
H2	<i>Effort Expectancy</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>
H3	<i>Social Influence</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>

H4a	<i>Facilitating Condition</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>
H4b	<i>Facilitating Condition</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>
H5	<i>Hedonic Motivation</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>
H6	<i>Price Value</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>
H7a	<i>Habit</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>
H7b	<i>Habit</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>
H8a	<i>Personal Innovativeness</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>
H8b	<i>Personal Innovativeness</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>
H9	<i>Behavioral Intention</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> pada penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>

Tabel 2.4 Pertanyaan Kuesioner

PE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut saya Aplikasi PLN <i>Mobile</i> sangat berguna dalam layanan pengaduan gangguan kelistrikan 2. Menurut saya Aplikasi PLN <i>Mobile</i> sangat berguna dalam menyelesaikan masalah aduan gangguan kelistrikan 3. Menurut saya Aplikasi PLN <i>Mobile</i> membuat layanan 	Pinto, dkk [16], dan Paulo dkk [17]
----	--	-------------------------------------

	gangguan kelistrikan menjadi nyaman	
EE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belajar menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> merupakan hal yang mudah untuk saya 2. Menurut saya, interaksi pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam pengaduan gangguan kelistrikan jelas dan dapat 3. Aplikasi PLN <i>Mobile</i> mudah untuk saya gunakan 4. Mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> untuk layanan aduan gangguan kelistrikan. 	
SI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang yang mempengaruhi sikap saya merasa bahwa saya harus menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> 2. Orang yang penting bagi saya merasa bahwa saya harus menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> 3. Orang di lingkungan saya yang menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> memiliki gengsi yang lebih tinggi daripada yang tidak menggunakan 	

	<p>4. Menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> merupakan simbol status sosial saya</p>	
FC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya memiliki teknologi yang mendukung untuk menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> 2. Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> 3. Saya bisa meminta bantuan kepada orang lain yang menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> lain jika saya mengalami kesulitan 	
HM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan layanan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> untuk melakukan aduan gangguan kelistrikan terasa menyenangkan 2. Menggunakan layanan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> untuk melakukan aduan gangguan kelistrikan terasa nyaman 3. Menggunakan layanan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> untuk melakukan aduan gangguan kelistrikan cukup menghibur 	
PV	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> untuk layanan pengaduan gangguan terjangkau 2. Biaya layanan pengaduan gangguan di PLN <i>Mobile</i> sesuai 	

	<p>dengan kualitas layanan yang diberikan</p> <p>3. Dalam biaya layanan yang sekarang, aplikasi PLN <i>Mobile</i> menyediakan nilai keuangan yang baik</p>	
HB	<p>1. Saya sudah terbiasa menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam melakukan aduan gangguan kelistrikan</p> <p>2. Saya ketagihan menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> untuk melakukan aduan gangguan kelistrikan</p> <p>3. Saya merasa harus menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam aduan gangguan kelistrikan</p> <p>4. Saya merasa menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam aduan gangguan kelistrikan merupakan suatu kebiasaan</p>	
BI	<p>1. Saya berencana untuk menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> di masa yang akan datang</p> <p>2. Saya selalu berusaha menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> Ketika saya mengalami gangguan kelistrikan</p> <p>3. Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi PLN</p>	

	<p><i>Mobile</i> untuk aduan gangguan kelistrikan</p>	
PI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya suka mencoba aplikasi, gadget dan teknologi baru 2. Ketika aplikasi PLN <i>Mobile</i> membuat fitur baru, saya tertarik untuk mencobanya 3. Biasanya saya adalah orang pertama yang menggunakan aplikasi, gadget dan teknologi baru di antara teman teman saya. 	
UB	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap kali mengalami kendala kelistrikan, saya sangat sering menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> sebagai sarana aduan gangguan kelistrikan 	