

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pada penelitian ini telah dilakukan uji analisis dengan total 12 hipotesis yang terdiri dari 7 hipotesis diterima yaitu H1, H2, H4a, H6, H7a, H8a, H9 dan 5 hipotesis ditolak yaitu H3, H4b, H5, H7b, dan H8b. Penelitian ini juga menemukan bahwa masyarakat menerima aplikasi PLN *Mobile* secara baik walaupun terdapat beberapa faktor yang memicu penolakan terhadap penerimaan aplikasi ini seperti faktor kemudahan penggunaan, faktor harga, dan faktor kebiasaan namun diabaikan oleh masyarakat.

PE atau *Performance Expectancy to BI* atau *Behavioral Intention* memainkan peran yang cukup penting dalam penerimaan aplikasi ini yaitu menunjukkan pentingnya faktor seperti fleksibilitas dalam penggunaan aplikasi. EE atau *Effort Expectancy to BI* atau *Behavioral Intention* juga memiliki peran yang penting dalam penerimaan ini yaitu usaha yang diperlukan pengguna dalam penggunaan aplikasi dan pada penelitian ini kedua faktor tersebut memiliki dampak dalam penerimaan aplikasi PLN *Mobile*. Pada faktor SI atau *Social Influence* yang berkaitan dengan norma sosial tidak mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Sedangkan untuk FC atau *Facilitating Condition to BI* atau *Behavioral Intention* juga memiliki peran yang krusial terhadap penerimaan aplikasi ini yaitu kondisi yang memadahi dapat mempengaruhi pengguna dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.

Disamping itu, beberapa faktor lainnya seperti PV atau *Price Value to BI* atau *Behavioral Intention*, HB atau *Habit to BI* atau *Behavioral Intention*, PI atau *Personal Innovativeness to BI* atau *Behavioral Intention*, dan BI atau *Behavioral Intention to UB* atau *Use Behavior* juga memiliki peran yang penting serta memiliki hasil yang positif dalam penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi PLN *Mobile* dapat diterima oleh pengunanya dengan baik.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil yang dibuat oleh penelitian ini disarankan untuk melanjutkan penelitian dengan memadukan metode lain untuk mendalami faktor-faktor yang

memengaruhi penerimaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* di masa yang akan datang.



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. A. P. A. Asori Muhammad, "PENERAPAN MODEL UTAUT3 DALAM MENGANALISIS PENERIMAAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI KABUPATEN TUBAN," *Jurnal SIMETRIS*, vol. 13, pp. 1–13, Oct. 2022.
- [2] Asad Amaluddin Haq, "Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan," *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, vol. 2, pp. 1193–1200, Nov. 2022.
- [3] Shintya Yuliana, "Peran Kualitas Pelayanan Dengan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan PT. PLN ( Persero ) Rayon CIKEMBAR Kabupaten Sukabumi," Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, 2019.
- [4] Muhammad Ilham and Zarnelly, "Analisis Penerimaan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Technology Acceptance Model ( TAM )," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 7, pp. 58–62, Feb. 2021.
- [5] Aulia Damayanti, "Dirut Akui Buruknya Aplikasi PLN Mobile Sebelum Dipoles," <https://finance.detik.com/energi/d-6406864/dirut-akui-buruknya-aplikasi-pln-mobile-sebelum-dipoles>.
- [6] Annisa Rahmawati, "Adopsi Model UTAUT 3 Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking Perbankan Syariah Indonesia," Sunan UIN Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2022.
- [7] A. S. D. T. P. A. F. R. Raja Harahap, "Keselamatan Pemakaian Energi Listrik Rumah Tangga Yang Benar di Desa Bandar Rahmat Kecamatan Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara," *Journal of Electrical Technology*, vol. 7, pp. 11–16, Feb. 2022.
- [8] L. D. P. Martinus Hanung Setyawan, "DAMPAK IMPLEMENTASI SISTEM PERBENDAHARAAN DAN ANGGARAN NEGARA TERHADAP KINERJA PEGAWAI: PENGUJIAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY GENERASI KETIGA," *Indonesian Treasury Review*, vol. 7, pp. 49–71, 2022.
- [9] J. N. Devi Mulyani, "Penerapan Model UTAUT, Personal Innovativeness dan Perceived Financial Cost dalam Penggunaan E-Learning selama Pandemi Covid-19," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 6, pp. 12978–12997, 2022.
- [10] L. Zulaikah, W. Puspitasari, and L. Septiningrum, "EVALUASI KESUKSESAN IMPLEMENTASI SAP DI MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 3 PADA PT. KAI," *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 8, no. 1, pp. 242–253, Feb. 2023, doi: 10.29100/jipi.v8i1.3278.
- [11] E. T. Miftah Ulfania Fajrin, "Faktor yang Memengaruhi Minat Perilaku Penggunaan Teknologi ( Studi: Pengguna Aplikasi Video Conference

- selama Physical Distancing ),” *Prosiding the 11 industrial research workshop and national seminar*, vol. 11, pp. 977–984, 2020.
- [12] L. Prasetyohadi and E. Suryani, “Analisis Minat Penggunaan Fitur Permohonan Layanan Pln Pada Aplikasi New PLN Mobile Dengan Menggunakan Metode TAM 3,” 2022.
- [13] A. D. H. Noviana Fitriani, “Analisis Manfaat Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Pengujian Sistem Black Box,” *Jurnal Multidisiplin Saintek*, vol. 3, pp. 21–36, 2024.
- [14] I Gusti Nyoman Sedana and St. Wisnu Wijaya, “Penerimaan Model UTAUT Untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan,” *Jurnal of Information Systems*, pp. 114–120.
- [15] Fathoni Fatahudin, “Adopsi Model UTAUT 3 Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking Perbankan Syariah Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19,” Jakarta, 2020.
- [16] A. S. Pinto, A. Abreu, E. Costa, and J. Paiva, “Augmented Reality for a New Reality: Using UTAUT-3 to Assess the Adoption of Mobile Augmented Reality in Tourism (MART),” *Journal of Information Systems Engineering and Management*, vol. 7, no. 2, 2022, doi: 10.55267/iadt.07.12012.
- [17] M. M. Paulo, P. Rita, T. Oliveira, and S. Moro, “Understanding mobile augmented reality adoption in a consumer context,” *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, vol. 9, no. 2, pp. 142–157, Nov. 2018, doi: 10.1108/JHTT-01-2017-0006.
- [18] S. Roopa and M. Rani, “Questionnaire Designing for a Survey,” *J Indian Orthod Soc*, vol. 46, pp. 273–277, Oct. 2012, doi: 10.5005/jp-journals-10021-1104.
- [19] S. K. Lwanga and S. Lemeshow, *Sample size determination in health studies : a practical manual*.
- [20] Irfan Dary Sujatmiko and I Gusti Lanang Putra Eka Prisma, “Implementasi Technology Acceptance Model 3 ( TAM 3 ) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham ( Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT ),” *JEISBI*, vol. 3, 2022.
- [21] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, vol. 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- [22] Julian Abrar Nurfauzan and Anjar Priyono, “Analisis TAM dan TPB dalam Penerimaan Aplikasi Perdagangan Saham Seluler (Mobile) di Kalangan Investor di Indonesia,” *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, vol. 1, pp. 79–96, 2022.
- [23] Audi Ramadhan, Chandra Indira Septiarani, Faisal Dias, and Deden Yoga Pratama, “Technological Acceptance Model ( TAM ) Terhadap adopsi Aplikasi Trading Cryptocurrency Studi Kasus: Indodax Trading Platform,” *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, vol. 4, pp. 196–204, 2019.
- [24] Jasmine Aubrey Andrea and Jarot S. Suroso, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Investasi Reksadana Online pada

- Generasi Millennial dan Generasi Z,” *Information Technology Engineering Journals*, vol. 7, pp. 32–52, 2022.
- [25] Agung Samekto, ““Penerapan Theory Planed Behaviour pada Penggunaan Payment Gateway oleh UKM di Masa Pandemi Covid 19,” 2021.
- [26] L. Kusuma Wardana, “ANALISIS ADOPTSI TEKNOLOGI LAYANAN DIGITAL BANKING DENGAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 3 (UTAUT-3) PADA STUDI KASUS PT BANK RAYA INDONESIA TBK,” 2023.
- [27] E. Maulani and S. Handayani, “Analysis of the Application of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3 (UTAUT-3) Model on Intention and Use Behavior of Users of Mobile Banking Applications in the Jabodetabek Region,” *International Journal of Social Science And Human Research*, doi: 10.47191/ijsshr/v6-i9-17.
- [28] D. Romadona Putra, D. Supelti, and A. Yusuf, “ANALISIS PENERAPAN APLIKASI OVO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 3 PADA PENGGUNA,” 2022.
- [29] R. Hafiz Aditya, A. Faruqi, and A. Wulansari, “KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Sistem Surat Manajemen Elektronik Menerapkan Model UTAUT,” *Media Online*, vol. 3, no. 6, pp. 1040–1048, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.944.
- [30] Eka Prasetyaningrum and Sari Atul Hilaliyah, “Analisis Perilaku Adopsi Digital Marketing Pada UMKM Menggunakan Model UTAUT3 di Era New Normal,” *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 3, no. 2, pp. 226–233, Aug. 2022, doi: 10.37859/coscitech.v3i2.3955.
- [31] P. Bhatnagr, A. Rajesh, and R. Misra, “IMPACT OF ONLINE REVIEW AND RATING ON DIGITAL BANKING ADOPTION,” *Journal of Data Acquisition and Processing*, vol. 38, no. 2, p. 4916, doi: 10.5281/zenodo.777586.

**LAMPIRAN**

