

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PERILAKU (*BEHAVIORAL INTENTION*) DAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) PADA APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)*

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi

Di Jurusan Sistem Informasi S1



Oleh

Nur Arief Azhari

09031381722137

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PERILAKU (*BEHAVIORAL INTENTION*) DAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) PADA APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)*

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi

Di Jurusan Sistem Informasi SI

Oleh

Nur Arief Azhari

09031381722137

Palembang, 22 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

Pembimbing,



Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T.
NIP 1671155010910002

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Arief Azhari

NIM : 09031381722137

Program Studi: Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PERILAKU (*BEHAVIORAL INTENTION*) DAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) PADA APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)*

Hasil pengecekan *Software Ithenticate/Turnitin* : 17%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 22 Mei 2023



Nur Arief Azhari
NIM 09031381722137

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah lulus dan diuji pada :

Hari : Senin

Tanggal : 9 Januari 2023

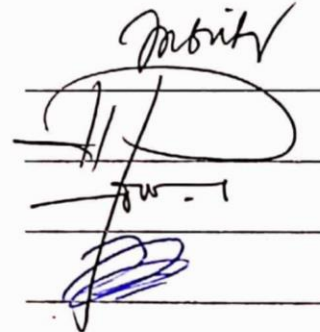
Nama : Nur Arief Azhari

NIM : 09031381722137

Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PERILAKU
(*BEHAVIORAL INTENTION*) DAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE
BEHAVIOR*) PADA APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN
MENGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND
USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)*

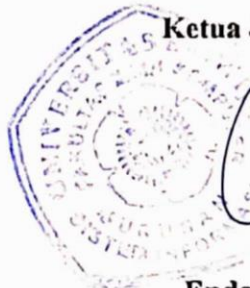
Tim Penguji :

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, S.SI, M.T
2. Ketua Penguji : Ali Ibrahim, S.Kom., M.T
3. Penguji : Dwi Rosa Indah, S.T., M.T
4. Penguji : Pacu Putra Suali, B.Sc., M.Cs



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

SELF REMINDER

“Dokter tidak berjanji, dengan minum obat akan langsung sembuh. Guru tidak berjanji, dengan sekolah bisa langsung sukses. Tapi Allah berjanji, perbaiki shalatmu maka Allah akan perbaiki hidupmu.”

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT.
- ❖ Kedua Orang Tua dan Keluarga Besar
- ❖ Dosen Pembimbing dan Penguji
- ❖ Teman-teman Seperjuangan Skripsi, SIBIL 17 A,
dan Sistem Informasi Bilingual Angkatan 2017
- ❖ FASILKOM UNSRI

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Alhamdulillahirabbil'alaamin, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kekuatan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PERILAKU (*BEHAVIORAL INTENTION*) DAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) PADA APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)***” sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) di program studi Sistem Informasi Bilingual Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama masa pembuatan tugas akhir ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat arahan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikannya. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan banyak nikmat kesehatan, kekuatan, dan kesabaran serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak, Mamak, Kak Aji Rahmat Azhari, serta keluarga besar yang telah mendoakan dan memberi semangat kepada penulis selama menjalani pendidikan hingga telah menyelesaikan tugas akhir ini.

3. Alm. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
6. Bapak Pacu Putra, M.CS. dan Ibu Dwi Rosa Indah, M.T. selaku penguji sidang kompre yang telah memberikan banyak kritik dan saran terhadap tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan.
8. Mba Rifka selaku administrasi jurusan Sistem Informasi Kampus Bukit dan seluruh Staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu dalam hal administrasi perkuliahan.
9. Sahabat kelasku SIBIL A 17 terutama Kemas, Kamal, Ardho, Radit, Fajri, Audy, dan Putri yang sangat berjasa dalam membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan Jonas, Mahendra, Ghifari, Amar, Abda, dan Albrin yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman-teman dari grup CALAVERA Aldi, Amed, Bayu, Eko, Marle, Mufti, dan Yuda yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Teman-teman dari grup 4 Halal Anggi, Aldi, dan Rayan yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Veny Melinda yang telah membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Arwin Permata Putra yang telah bersedia skripsinya dijadikan referensi dan direpotkan penulis untuk bertanya perihal tugas akhir ini.
15. Responden dari pengguna aplikasi MyPertamina yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik teknis penulisan, bahasa dan cara penyampaiannya. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya serta dapat memberikan masukan sebagai sumbangan pikiran dalam rangka peningkatan mutu dalam pembelajaran.

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PERILAKU
(*BEHAVIORAL INTENTION*) DAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE
BEHAVIOR*) PADA APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN
MENGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND
USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)***

Oleh

**Nur Arief Azhari
09031381722137**

ABSTRAK

Perusahaan PT Pertamina menerapkan sistem pembayaran non-tunai dengan membuat aplikasi MyPertamina sebagai upaya agar pelayanan BBM subsidi dapat lebih tepat sasaran kepada yang berhak menerimanya. Namun masyarakat terkadang masih menghadapi sejumlah tantangan ketika menggunakan aplikasi MyPertamina yang menyebabkan masih minimnya pengguna. Penelitian ini menggunakan model UTAUT2 untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* pada aplikasi MyPertamina. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, *habit*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. Jumlah responden yang dapat dianalisis dan diolah datanya berjumlah 106 responden. Data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner secara online melalui *google form* yang selanjutnya diolah datanya dan dianalisis. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan Pemodelan Rasch, *Path Analysis*, Uji Asumsi Klasik, Uji Anova dan Uji Parsial. Hasil dari penelitian disimpulkan bahwa variabel *hedonic motivation* berpengaruh terhadap *behavioral intention* aplikasi MyPertamina. Variabel *facilitating conditions* dan *habit* berpengaruh terhadap *use behavior* aplikasi MyPertamina. Variabel yang paling berpengaruh signifikan adalah variabel *hedonic motivation* dan *habit*.

KATA KUNCI : MyPertamina, Pembayaran non-tunai, UTAUT2, Rasch Model, *Behavioral Intention*, *Use Behavior*

**FACTORS AFFECTING BEHAVIORAL INTENTION AND USE
BEHAVIOR IN THE MYPERTAMINA APPLICATION USING THE
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2
(UTAUT2) MODEL**

By

**Nur Arief Azhari
09031381722137**

ABSTRACT

The company PT Pertamina implements a cashless payment system by developing the MyPertamina application in order to better target subsidized fuel services to those who are eligible for them. However, people sometimes still face a number of challenges when using the MyPertamina application, which results in a lack of users. This study uses the UTAUT2 model to determine the factors that influence behavioral intention and use behavior in the MyPertamina application. The variables used in this research are performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit, behavioral intention, and use behavior. The number of respondents whose data can be analyzed and processed is 106 respondents. The data used in this study were obtained from the results of distributing questionnaires online via a google form, which were then processed and analyzed. The research method uses quantitative methods and analysis techniques using validity and reliability tests with Rasch modeling, path analysis, classical assumption tests, ANOVA tests, and partial tests. The results of the study concluded that the hedonic motivation variable influences the behavioral intention of the MyPertamina application. The facilitating conditions and habit variables affect the use behavior of the MyPertamina application. The variables that have the most significant influence are the hedonic motivation and habit variables.

KEYWORDS : MyPertamina, Cashless Payments, UTAUT2, Rasch
Model, Behavioral Intention, Use Behavior

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.5 Batasan Masalah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 PT Pertamina (Persero).....	8
2.2 <i>Financial Technology (Fintech)</i>	8
2.3 <i>Mobile Payment</i>	9
2.4 Aplikasi MyPertamina	9
2.5 <i>Behavioral Intention and Use Behavior</i>	12
2.6 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)</i>	12
2.7 Konstruksi UTAUT	15
2.7.1 <i>Performance Expectancy</i>	15
2.7.2 <i>Effort Expectancy</i>	15

2.7.3	<i>Social Influence</i>	16
2.7.4	<i>Facilitating Conditions</i>	16
2.7.5	<i>Hedonic Motivation</i>	17
2.7.6	<i>Price Value</i>	17
2.7.7	<i>Habit</i>	17
2.8	Hipotesis Penelitian	17
2.9	Rasch Model	18
2.10	Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Tahapan Penelitian.....	21
3.2	Objek dan Subjek Penelitian.....	22
3.3	Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1	Populasi	23
3.3.2	Sampel.....	23
3.4	Variabel Penelitian.....	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5.1	Jenis Data.....	27
3.5.2	Metode Pengumpulan Data	28
3.6	Skala Pengukuran.....	32
3.7	Jenis Penelitian.....	33
3.8	Teknik Analisis Data.....	33
3.9	<i>Pilot Test</i>	34
3.10	Model Rasch	34
3.11	Uji Validitas	35
3.12	Uji Reliabilitas	36
3.13	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.13.1	Uji Normalitas	36
3.13.2	Uji Heteroskedastisitas	37
3.13.3	Uji Multikolinearitas	37
3.14	<i>Path Analysis</i>	37
3.15	Uji Anova (Uji F).....	40

3.16 Uji Parsial (Uji T)	40
3.17 Koefisien Korelasi dan Determinasi	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Alur Penelitian	42
4.2 <i>Pilot Test</i>	42
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.3.1 Uji Validitas.....	44
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.4 Deteksi Bias Pengukuran	46
4.5 Deteksi Bias Individu.....	47
4.6 Distribusi Frekuensi Responden	48
4.6.1 Jenis Kelamin	48
4.6.2 Rentang Usia	49
4.6.3 Domisili	50
4.6.4 Pendidikan Terakhir	51
4.6.5 Pekerjaan	52
4.6.6 Sudah Berapa Lama Penggunaan Aplikasi.....	53
4.6.7 Berapa Kali Penggunaan Aplikasi Dalam Sebulan	54
4.7 Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.7.1 Uji Normalitas	55
4.7.2 Uji Heteroskedastisitas	58
4.7.3 Uji Multikolinearitas	60
4.8 Hasil <i>Path Analysis</i>	62
4.8.1 Path Analysis	62
4.8.2 Uji Anova	66
4.8.3 Uji Parsial	68
4.8.4 Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	71
4.8.5 Diagram Analisis Path.....	74
4.9 Rekomendasi Terhadap Aplikasi	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan	77

5.2 Saran 78

DAFTAR PUSTAKA..... 80

LAMPIRAN..... A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Tampilan Halaman Aplikasi MyPertamina.....	10
Gambar 2.2 : Model UTAUT2 (Sumber : Haris et al., 2019)	14
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Yang Dihipotesiskan	20
Gambar 3.1 : Diagram Alir Penelitian.....	21
Gambar 3.2 : Model Penelitian.....	39
Gambar 4.1 : Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	48
Gambar 4.2 : Distribusi Frekuensi Rentang Usia Responden	49
Gambar 4.3 : Distribusi Frekuensi Domisili Responden.....	50
Gambar 4.4 : Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	51
Gambar 4.5 : Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	52
Gambar 4.6 : Distribusi Frekuensi Sudah Berapa Lama Penggunaan Aplikasi.....	53
Gambar 4.7 : Distribusi Frekuensi Berapa Kali Penggunaan Aplikasi Dalam Sebulan.....	54
Gambar 4.8 : Uji Normalitas Model Regresi 1	55
Gambar 4.9 : Uji Normalitas Model Regresi 2	56
Gambar 4.10 : Uji Normalitas Model Regresi 3	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Variabel dan Indikator	26
Tabel 3.2 : Instrumen Pertanyaan Kuesioner	29
Tabel 3.3 : Keterangan Nilai/Skor dari Skala Likert.....	33
Tabel 3.4 : Nilai Kriteria Ketentuan Validitas Item.....	35
Tabel 4.1 : Hasil <i>Pilot Test</i>	43
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.3 : Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.4 : Hasil Deteksi Bias Pengukuran.....	46
Tabel 4.5 : Hasil Uji Deteksi Bias Individu	47
Tabel 4.6 : Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.7 : Distribusi Frekuensi Rentang Usia Responden.....	49
Tabel 4.8 : Distribusi Frekuensi Domisili Responden	50
Tabel 4.9 : Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	51
Tabel 4.10 : Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.11 : Distribusi Frekuensi Sudah Berapa Lama Penggunaan Aplikasi.....	53
Tabel 4.12 : Distribusi Frekuensi Berapa Kali Penggunaan Aplikasi Dalam Sebulan	54
Tabel 4.13 : Uji Heteroskedastisitas Model Regresi 1	58
Tabel 4.14 : Uji Heteroskedastisitas Model Regresi 2.....	59
Tabel 4.15 : Uji Multikolinearitas Model Regresi 1	60
Tabel 4.16 : Uji Multikolinearitas Model Regresi 2	61
Tabel 4.17 : Hasil <i>Path Analysis</i> Model 1.....	62
Tabel 4.18 : Hasil <i>Path Analysis</i> Model 2.....	63
Tabel 4.19 : Hasil <i>Path Analysis</i> Model 3.....	65
Tabel 4.20 : Hasil Uji Anova (Uji F) Model Regresi 1	66
Tabel 4.21 : Hasil Uji Anova (Uji F) Model Regresi 2.....	66
Tabel 4.22 : Hasil Uji Anova (Uji F) Model Regresi 3.....	67
Tabel 4.23 : Hasil Uji Parsial (Uji T) Model Regresi 1	68
Tabel 4.24 : Hasil Uji Parsial (Uji T) Model Regresi 2	69
Tabel 4.25 : Hasil Uji Parsial (Uji T) Model Regresi 3	70
Tabel 4.26 : Summary Model Regresi 1	71
Tabel 4.27 : Summary Model Regresi 2	72
Tabel 4.28 : Summary Model Regresi 3	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A : Kuesioner.....	A
Lampiran B : Data Responden	B
Lampiran C : Hasil <i>iThenticate</i> /Turnitin.....	C

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan internet dan teknologi saat ini semakin pesat. Pesatnya perkembangan internet dan teknologi telah melahirkan beberapa terobosan baru di berbagai industri yang memanfaatkan atau berbasis teknologi. Mobilisasi yang cepat disertai dengan aktivitas dan kebutuhan manusia yang semakin meningkat mengharuskan terciptanya suatu fasilitas yang dapat menampung semuanya. Industri di bidang keuangan merupakan salah satu yang menciptakan inovasi baru yakni *Financial Technology (Fintech)* (Purwanto et al., 2022). *Mobile payment* merupakan salah satu layanan *fintech* terkenal yang berkembang pesat di Indonesia. Pengguna dapat mengirim uang menggunakan *smartphone* atau perangkat seluler lainnya dengan bantuan layanan *mobile payment*, metode pembayaran alternatif yang tidak memerlukan rekening bank (Labib & Wibawa, 2019). *Mobile payment* ini dianggap sederhana dan nyaman karena transaksi dilakukan hanya melalui *smartphone*, berbeda dengan cara konvensional yang mengharuskan mengunjungi cabang bank untuk melakukan pembayaran sehingga lebih banyak menghabiskan waktu. Dengan tersedianya *mobile payment*, pengguna tidak harus menyiapkan dan melakukan transaksi dengan uang tunai lagi karena transaksi akan tetap bisa berjalan tanpa uang tunai atau yang biasa sekarang disebut *cashless*.

Melihat perkembangan *mobile payment* di Indonesia yang semakin pesat, mendorong para pelaku bisnis untuk memanfaatkan teknologi dengan menawarkan solusi *fintech* bagi pelanggan. Sudah ada lebih dari 40 juta pengguna *mobile*

payment di Indonesia. Tentu saja, statistik ini menggambarkan kenaikan pesat. Angka ini sangat penting karena menunjukkan bahwa 40% pengguna internet Indonesia telah melakukan transaksi menggunakan perangkat seluler mereka (Agusta & Joshua Widjaja, 2018). Saat ini, *mobile payment* sudah sering dan banyak digunakan untuk melakukan pembelian barang secara *online* ataupun di toko. Bahkan PT Pertamina turut andil dalam penggunaan *mobile payment* untuk pembelian BBM di SPBU.

Sebagai upaya menjalankan tugas dari pemerintah untuk menyalurkan BBM bersubsidi kepada masyarakat yang tepat, PT Pertamina Patra Niaga, *Sub Holding Commercial & Trading* Pertamina menggunakan teknologi digital untuk mendata masyarakat pengguna BBM subsidi. PT Pertamina mencoba memunculkan ide baru melalui program Subsidi Tepat agar pelayanan BBM subsidi dapat lebih tepat sasaran kepada yang berhak menerimanya. MyPertamina adalah ekosistem digital Pertamina. Dalam ekosistem ini PT Pertamina membangun aplikasi, situs web, dan promo program seperti penukaran poin, *e-voucher*, dan produk lainnya karena orang beralih dari transaksi tradisional ke transaksi digital. Dengan MyPertamina, kini sistem dapat mengetahui pelanggan mana yang melakukan transaksi BBM subsidi (Hikmawati, 2022).

MyPertamina adalah program loyalitas dan pembayaran elektronik yang ditawarkan PT Pertamina (Persero) kepada seluruh pengguna Pertamina. Dengan adanya aplikasi MyPertamina, pembayaran non-tunai dapat dilakukan melalui LinkAja! sehingga transaksi menjadi lebih efisien dengan tidak perlu mengantri untuk kembalian dan sebagainya. Aplikasi MyPertamina memberikan beberapa

keuntungan kepada penggunanya, antara lain efisiensi dalam pembelian BBM karena tidak perlu menggunakan uang tunai, akumulasi poin *reward* dengan setiap transaksi, dan penyediaan *event* dan promosi yang menarik.

Sejak tahun 2017 saat diperkenalkan dan diimplementasikan, MyPertamina belum menarik perhatian masyarakat sehingga masih sedikit yang menggunakan. Hal tersebut didukung oleh data yang tercantum pada Google *Play Store* yakni hanya berjumlah 10 juta unduhan aplikasi MyPertamina. Padahal terdapat 318,6 juta Bahan Bakar Minyak (BBM) yang terjual selama periode 2017-2021 (Kementrian ESDM, 2021). Meski terdapat berbagai fasilitas yang telah disediakan, tetapi masyarakat masih sering menghadapi sejumlah tantangan. Berdasarkan beberapa keluhan yang diambil dari ulasan mengenai aplikasi MyPertamina di Google *Play Store* yakni aplikasi MyPertamina yang masih susah dibuka, aplikasi LinkAja! belum bisa digunakan dibanyak SPBU, pendaftaran akun sering gagal, kode verifikasi yang tidak masuk, transaksi My Pertamina berhasil tetapi poin tidak bertambah, dan masih ada lagi berbagai keluhan lainnya. Hal tersebut membuat *behavioral intention* dan *use behavior* masyarakat untuk menggunakan aplikasi MyPertamina masih minim.

Keberhasilan adopsi layanan aplikasi sangat ditentukan oleh *behavioral intention* dan *use behavior*, karena sikap dan persepsi pengguna terhadap layanan aplikasi dapat membentuk *behavioral intention* dan *use behavior*. Selain itu, PT Pertamina belum pernah melakukan pengamatan dan mengidentifikasi faktor-faktor apa yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* terhadap pengguna aplikasi MyPertamina. Maka dari itu, diperlukan penelitian terhadap faktor apa

yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* selama menggunakan aplikasi MyPertamina.

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang digunakan dalam penelitian ini. Model UTAUT2 merupakan pengembangan lanjutan dari model UTAUT yang meneliti penerimaan dan penggunaan suatu teknologi dalam konteks organisasi. UTAUT2 juga mengkaji penerimaan dan penggunaan suatu teknologi dalam konteks konsumen (seseorang itu sendiri) yang melakukan atau memanfaatkan teknologi. Pada tahun 2012, Venkatesh, Xin Xu, dan James Thong berkolaborasi dalam pengembangan model UTAUT2 (Haris et al., 2019).

Konstruk-konstruk dalam model UTAUT2 dapat diterapkan karena dapat menjelaskan pengaruh *behavioral intention* dan *use behavior* pada aplikasi dalam konteks penggunaan konsumen (*consumer use*) (Putra & Ariyanti, 2017). Ini membuatnya lebih baik daripada konstruk pada model UTAUT sebelumnya yang konteksnya lebih cocok untuk aplikasi tapi dengan konteks organisasi. Maka dari itu model UTAUT2 sangat cocok untuk digunakan penelitian ini karena aplikasi MyPertamina sendiri merupakan hasil inovasi teknis dalam konteks penggunaan konsumen (*consumer use*).

Tujuan model UTAUT2 adalah untuk mengetahui variabel yang memengaruhi penggunaan aplikasi berdasarkan konstruksi UTAUT2 dan untuk mengukur sejauh mana *behavioral intention* dan *use behavior* pada aplikasi terhubung ke berbagai faktor yang memengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis telah melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* pada aplikasi MyPertamina menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dengan judul skripsi: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PERILAKU (*BEHAVIORAL INTENTION*) DAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) PADA APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT2)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian yang telah ditulis pada latar belakang di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah yakni :

16. Bagaimana pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan aplikasi MyPertamina?
17. Bagaimana pengaruh *facilitating conditions* dan *habit* terhadap *use behavior* dalam menggunakan aplikasi MyPertamina?
18. Bagaimana pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* dalam menggunakan aplikasi MyPertamina?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Agar dapat mengetahui pengaruh dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan aplikasi MyPertamina.
2. Agar dapat mengetahui pengaruh *facilitating conditions* dan *habit* terhadap *use behavior* dalam menggunakan aplikasi MyPertamina.
3. Agar dapat mengetahui pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* dalam menggunakan aplikasi MyPertamina.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* pada aplikasi MyPertamina. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pemahaman ilmu pengetahuan di bidang teknologi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan masukan bagi PT Pertamina untuk lebih mengamati kemudahan pada sistem penggunaan aplikasi dan untuk meningkatkan persepsi masyarakat sehingga memengaruhi minat pengguna aplikasi MyPertamina.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pembayaran non-tunai BBM yang terdapat di aplikasi MyPertamina.
2. Dalam penelitian ini yang akan menjadi responden hanya melingkupi pengguna aplikasi MyPetamina dari kalangan Gen Y (generasi *millenial*) atau rentang umur 26 – 41 tahun.
3. Data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner secara *online* melalui *google form* yang selanjutnya akan diolah dan dianalisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Joshua Widjaja, N. (2018). Mobile Payments in Indonesia: Race to Big Data Domination. *MDI Ventures*, 47.
- Andrianto, A. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Behavior Intention Untuk Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Model Utaut2. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(2), 111–122. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i2.2412>
- Hardiyanti, I., & Madiawati, putu nina. (2021). Loyalitas Pelanggan the Body Shop Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan the Influence of Brand Image , Product Quality and Price on Customer. *E-Proceeding of Management*, 8(4), 3443–3453. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/15334>
- Haris, C. A., WA, B. S., & Nasiri, A. (2019). Penerapan Model Utaut2 Untuk Mengevaluasi Aplikasi Ruang Guru. *Jurnal Teknologi Informasi*, 3(2), 192. <https://doi.org/10.36294/jurti.v3i2.1085>
- Hikmawati, N. K. (2022). *Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan MyPertamina Service Quality Analysis Using E-GovQual Approach in Several Trial Cities*. 12, 100–111.
- Iskandar Wiryokusumo, SaedahSiraj, Yusuf Hadi Miarso, Abdul Jalil Othman, Mohammad Surya, Ramlee Mustapha, I Noman Sudana Degeng, Suhardjono, M. (2011). Proceedings of The International Conference “Future Education in Global Challenges.” In *Dukuh Menanggal XII*.
- Junadi, & Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer’s Intention to Use E-payment System in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59(Iccsci), 214–220. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.07.557>
- Junika, N., Izzati, N., & Tambunan, R. (2020). Pengembangan Soal Statistika Model PISA untuk Melatih Kemampuan Literasi Statistika Siswa Program for International Student. *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika*, 9(3), 499–510. <http://journal.institutpendidikan.ac.id/index.php/mosharafa%0ANCTM>.
- Kementrian ESDM. (2021). Minyak dan Gas Bumi Semester I 2021. *Minyak Dan Gas Bumi Semester I 2021*, 104.
- Labib, M. A. M., & Wibawa, B. M. (2019). Analisis Peta Kompetitor Industri Mobile Payment di Indonesia. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(1). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i1.41789>
- Lai Kit, A. K., Ann, H. N., Binti Mohd Badri, E. N. F., & Yee, T. K. (2014). *Rmp19 t2g1*. May.
- Maita, I., & Almarozi. (2022). Analisis Penerapan E-learning Menggunakan Thechnology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 1(2), 86–90.

<https://doi.org/10.37034/jidt.v4i2.201>

- Mesra Betty Yel, S. A. N. (2019). *ISSN : 2598-8719 (Online) ISSN : 2598-8700 (Printed) MINAT PEMANFAATAN DAN PERILAKU PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI ISSN : 2598-8719 (Online) ISSN : 2598-8700 (Printed)*. 3(2).
- Mulyani, A. (2019). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Aplikasi Ojek Online Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use Technology. *Jurnal Algoritma*, 15(2), 61–66. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.15-2.61>
- Muntazhimah, M., Putri, S., & Khusna, H. (2020). Rasch Model untuk Memvalidasi Instrumen Resiliensi Matematis Mahasiswa Calon Guru Matematika. *JKPM (Jurnal Kajian Pendidikan Matematika)*, 6(1), 65. <https://doi.org/10.30998/jkpm.v6i1.8144>
- Oktaviana, F. M., Wijayanto, D., & Wahyudi, T. (2021). Pengaruh Social Marketing Campaign Terhadap Keputusan Konsumen Bertransaksi Menggunakan App Mypertamina Di Pontianak. *Jurnal TIN*, 5(1), 23–29.
- Onibala, A. A., Rindengan, Y., Lumenta, A. S., Elektro, T., Teknik, F., Sam, U., & Manado, R. (2021). *Analisis Penerapan Model UTAUT 2 (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara*. 2.
- Purwanto, H., Yandri, D. P. Y. M., & Yoga, M. P. (2022). Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan di Masyarakat. *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 11(1), 80–91.
- Putra, G., & Ariyanti, M. (2017). Pengaruh Faktor-Faktor Dalam Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (Utaut 2) Terhadap Niat Prospective Users Untuk Mengadopsi Home Digital Services Pt. Telkom Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 14(1), 59. <https://doi.org/10.25124/jmi.v14i1.352>
- Ramdhani, A. B., Rachmawati, I., Sidiq, F., & Prabowo, A. (2017). *PENGARUH ADOPSI TEKNOLOGI LAYANAN UANG ELEKTRONIK TELKOMSEL CASH MENGGUNAKAN PENDEKATAN UTAUT2 THE EFFECT OF TECHNOLOGY ADOPTION ELECTRONIC MONEY SERVICES TELKOMSEL CASH USING UTAUT2*. 4(1), 53–61.
- Safitri, T. A., & Payment, F. (n.d.). *KONTRIBUSI FINTECH PAYMENT TERHADAP PERILAKU MANAJEMEN KEUANGAN DI MASA PANDEMI COVID-19*.
- Salsabila, G., Promosi, S., Program, L., & Pertamina, M. (2018). Gina Salsabila: Strategi Promosi Loyalty Program My Pertamina..... *Jurnal Visi Komunikasi*, 17(01), 23–44.
- Sandu Siyoto, & Sodik, M. A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian Dr. Sandu Siyoto, SKM, M.Kes M. Ali Sodik, M.A. 1. *Dasar Metodologi Penelitian*, 1–109.
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Compiler*, 7(1), 54–61. <https://doi.org/10.28989/compiler.v7i1.254>

- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, 308.
- Sumintono, B., & Widhiarso, W. (2013). *Aplikasi Model Rasch Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*.
- Wang, H. (2005). *The Role of Personality Traits in UTAUT Model under Online Stocking*. 01(01), 69–82.
- Yu, C. S. (2012). Factors affecting individuals to adopt mobile banking: Empirical evidence from the utaut model. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(2), 105–121.
- Zano, B. R., Santoso, T., & Ghozali, 2013. (2019). Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada Pt Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. *Agora*, 7(1).