

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN
DAN PENGGUNAAN APLIKASI BIMA+ MENGGUNAKAN MODEL
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 3
(UTAUT 3)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi S1
Jenjang Sarjana



Oleh :

Muhammad Ilham Khatami
NIM. 09031182126016

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN
DAN PENGGUNAAN APLIKASI BIMA+ MENGGUNAKAN MODEL
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 3
(UTAUT 3)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:
MUHAMMAD ILHAM KHATAMI
09031182126016

Pembimbing 1 : DWI ROSA INDAH, M.T.
NIP. 198201132015042001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ilham Khatami
NIM : 09031182126016
Program Studi : Sistem Informasi Reguler (S1)
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Bima+ Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3* (UTAUT 3)

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 6%

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, Mei 2025



Muhammad Ilham Khatami
NIM. 09031182126016

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 09 Mei 2025

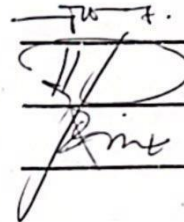
Nama : Muhammad Ilham Khatami

NIM : 09031182126016

Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Bima+ Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3 (UTAUT 3)

Komisi Penguji :

1. Pembimbing : Dwi Rosa Indah, M.T.
2. Ketua Penguji : Dr. Ali Ibrahim, M.T.
3. Penguji I : Rizka Dhini Kurnia, M.Sc., Ph.D.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO

"It always seems impossible until it's done"

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

- ❖ Allah Subhanahu wata'ala
- ❖ Kedua Orang Tua dan Keluarga Tercinta
- ❖ Dosen Pembimbing, Ibu Dwi Rosa Indah
- ❖ Sahabat dan Rekan Seperjuangan
- ❖ Para Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Komputer Unsri
- ❖ Diri Sendiri, Muhammad Ilham Khatami
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat ALLAH SWT, atas rahmat dan karuniannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI BIMA+ MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 3* (UTAUT 3), ini dengan baik. Penyusunan ini bertujuan untuk salah satu syarat yang harus ditempuh penulis untuk menyelesaikan studi di jenjang Pendidikan strata satu di program studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Selama proses penyelesaian skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak. Berkat bantuan tersebut, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas rahmat dan anugerah-Nya berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan, serta kesehatan jasmani dan Rohani yang telah memungkinkan penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan semangat di setiap langkahku, Doa yang tiada henti, kasih sayang dan dukungan yang terus menerus diberi. Dan juga kepada ke dua kakak penulis yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis agar terus melakukan yang terbaik.

3. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dwi Rosa Indah, M.T selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa memberikan bimbingan, saran, dan ilmu yang bermanfaat selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Untuk sahabat dan teman-teman, terima kasih atas kebersamaan, semangat, dan dukungan yang telah kalian berikan selama proses ini. Canda tawa, motivasi, hingga obrolan-obrolan sederhana dari kalian menjadi penyemangat tersendiri yang membuat langkah ini terasa lebih ringan. Kalian adalah bagian dari perjalanan ini, dan aku sangat bersyukur pernah dipertemukan dalam satu perjuangan.
7. Teman-teman dari KBS yang telah memberikan dukungan dan semangat, serta canda tawa dan pengalaman yang tidak akan penulis lupakan.
8. Temen-temen CRD yang selalu memberikan saran serta motivasi yang berharga kepada penulis.
9. Kepada seluruh dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, yang telah dengan tulus membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga. Berkat bimbingan dan dedikasi yang luar biasa, penulis mampu menjalani dan menyelesaikan perkuliahan dengan baik.

10. Kepada staff yang selalu siap membantu dalam segala kebutuhan administrasi dan fasilitas yang sangat mendukung kelancaran proses perkuliahan.

Sebagai penutup, dengan segala keterbatasan yang ada, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa depan.

Palembang, Mei 2025



Muhammad Ilham Khatami

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN
DAN PENGGUNAAN APLIKASI BIMA+ MENGGUNAKAN MODEL
*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 3***

(UTAUT 3)

Oleh

Muhammad Ilham Khatami

09031182126016

ABSTRAK

Bima+ merupakan sebuah aplikasi yang bergerak di bidang layanan digital untuk para pengguna operator seluler Tri. Dengan berbagai pilihan paket internet, promo, serta reward dari poin yang ditawarkan di aplikasi Bima+, Tetapi sayangnya aplikasi ini masih terdapat kekurangan, salah satunya kenaikan harga yang signifikan. Namun kualitas sinyal yang belum optimal menjadi salah satu kendala dalam penggunaan aplikasi Bima+. Oleh karena itu, maka penting untuk mengukur keberhasilan penerimaan dan penggunaan dari platform layanan digital yang dikembangkanya tersebut. Pada penelitian ini, metode UTAUT 3 digunakan untuk mengukur keberhasilan dari aplikasi Bima+ berdasarkan persepsi pengguna terkait faktor-faktor yang berpengaruh pada penerimaan dan penggunaan aplikasi tersebut. Dengan menggunakan 8 variabel bebas seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Habit*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Personal Innovativeness in IT* dan 2 variabel terikat seperti *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*. Pada penelitian terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi Bima+, telah dilakukannya penyebaran Kuesioner melalui Google Forms dengan Jumlah data responden yang di dapat berjumlah 150 responden yang berasal dari kota Palembang. Pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel *Performance Expectancy* dan *Hedonic Motivation*, berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention* penerimaan dan penggunaan aplikasi Bima+. Lalu variabel *Personal Innovativeness in IT* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour* penerimaan dan penggunaan aplikasi Bima+. Sedangkan variabel *Effort Expectancy*, *Habit*, *Personal Innovativeness in IT*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, dan *Price Value* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention* penerimaan dan penggunaan aplikasi Bima+. Selanjutnya variabel *Facilitating Conditions*, *Habit*, dan *behavioral intention* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour* penerimaan dan penggunaan aplikasi Bima +.

Kata Kunci : Telekomunikasi, Bima+, UTAUT 3, Penerimaan dan Penggunaan, *Personal Innovativeness in IT*.

**ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE ACCEPTANCE AND USE
OF THE BIMA+ APPLICATION USING THE UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 3 (UTAUT 3)**

MODEL

By

Muhammad Ilham Khatami

09031182126016

ABSTRACT

Bima+ is an application that operates in the field of digital services for users of the Tri cellular operator. With various internet package options, promos, and rewards from points offered in the Bima+ application. But unfortunately, this application still has shortcomings, one of which is a significant price increase. However, signal quality that is not yet optimal becomes one of the obstacles in the use of the Bima+ application. Therefore, it is important to measure the success of acceptance and usage of the digital service platform that it has developed. In this research, the UTAUT 3 method is used to measure the success of the Bima+ application based on user perceptions regarding the factors that influence the acceptance and usage of the application. By using 8 independent variables such as Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Habit, Hedonic Motivation, Price Value, and Personal Innovativeness in IT and 2 dependent variables such as Behavioral Intention and Use Behavior. In the research on the acceptance and usage of the Bima+ application, a questionnaire was distributed via Google Forms with a total of 150 respondents obtained, who came from the city of Palembang. In the results of this research, it was found that the variables Performance Expectancy and Hedonic Motivation had a significant effect on the Behavioral Intention of acceptance and usage of the Bima+ application. Then the variable Personal Innovativeness in IT had a significant effect on the Use Behavior of acceptance and usage of the Bima+ application. Meanwhile, the variables Effort Expectancy, Habit, Personal Innovativeness in IT, Social Influence, Facilitating Conditions, and Price Value did not have a significant effect on the Behavioral Intention of acceptance and usage of the Bima+ application. Furthermore, the variables Facilitating Conditions, Habit, and Behavioral Intention did not have a significant effect on the Use Behavior of acceptance and usage of the Bima+ application.

Keywords: Telecommunications, Bima+, UTAUT 3, Acceptance and Use, Personal Innovativeness in IT.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Analisis Faktor	7
2.1.2 Penerimaan dan Penggunaan	7
2.1.3 Aplikasi BIMA+	8
2.1.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT 3).....	9
2.1.5 <i>Skala Likert</i>	15
2.1.6 <i>Pilot Test</i>	16
2.1.7 <i>Uji Convergent Validity</i>	16
2.1.8 <i>Uji Reliability</i>	17
2.1.9 <i>Uji Discriminant Validity</i>	17
2.1.10 <i>Uji R-Square</i>	18
2.1.11 <i>Uji Hipotesis</i>	18

2.2 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Tahapan Penelitian.....	23
3.2 Objek Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel	24
3.4 Metode Penelitian.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5.1 Jenis Data Dan Sumber Data	26
3.6 Metode Pengumpulan Data	27
3.7 Variabel Penelitian.....	27
3.7.1 Variabel Bebas	27
3.7.2 Variabel Terikat.....	28
3.8 Hipotesis Penelitian.....	28
3.9 Instrumen Pertanyaan	30
3.10 Skala Pengukuran	34
3.11 Teknik Analisis Data.....	34
3.12 Pilot Test.....	35
3.13 Uji Data	35
3.13.1 <i>Outer Model</i>	35
3.13.2 <i>Inner Model</i>	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Perhitungan Pilot Test	37
4.1.1 <i>Convergent Validity</i>	37
4.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	38
4.1.3 Uji Realibilitas	39
4.2 Kuesioner Penelitian.....	41
4.3 Analisis Data akhir	42
4.3.1 <i>Convergent Validity</i> Data Akhir	42
4.3.2 <i>Discriminant Validity</i> Data Akhir	43
4.3.3 <i>Composite Reliability</i> Data Akhir	45
4.4 Hasil Pengujian <i>Inner Model</i> Data Akhir	46
4.4.1 Hasil Uji <i>R-Square</i> Data Akhir.....	47

4.4.2 Hasil Uji Hipotesis Akhir	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	A-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Instrumen Pertanyaan	30
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	34
Tabel 4. 1 Convergent Validity Pilot Test	38
Tabel 4. 2 Discriminant Validity Pilot Test.....	39
Tabel 4. 3 Uji Realibilitas Pilot Test.....	40
Tabel 4. 4 Convergent Validity Hasil Akhir.....	43
Tabel 4. 5 Discriminant Validity Hasil Akhir	44
Tabel 4. 6 Composite Reliability Hasil Akhir.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Nilai R-Square.....	47
Tabel 4. 8 Hasil Nilai Hipotesis Akhir.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model UTAUT 3	10
Gambar 3. 1 Flowchart Tahapan Penelitian.....	23
Gambar 3. 2 Hipotesis penelitian	28
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Outer Model	41
Gambar 4. 2 Hasil Analisis Outer Model Data Akhir.....	46
Gambar 4. 3 Inner Model Hasil Akhir	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keputusan Tugas Akhir	A-1
Lampiran 2	Surat Kesediaan Membimbing.....	B-1
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian	C-1
Lampiran 4	Data Responden	D-1
Lampiran 5	Data Penelitian.....	E-1
Lampiran 6	Kartu Konsultasi	F-1
Lampiran 7	Lembar Rekomendasi Ujian Akhir	G-1
Lampiran 8	Permohonan Validator Kuesioner	H-1
Lampiran 9	Hasil Pengecekan Turnitin	I-1
Lampiran 10	Surat Keterangan Pengecekan Similarity	J-1
Lampiran 11	Hasil Observasi Melalui Komentar Play Store	K-1
Lampiran 12	Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	L-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia dengan jumlah penduduk yang cukup besar, tentu mendorong banyak perusahaan penyedia layanan teknologi telekomunikasi untuk berkembang, oleh karena itu setiap perusahaan dituntut untuk beradaptasi dengan teknologi informasi terbaru untuk dapat terus bersaing dengan pesaingnya, tidak terkecuali perusahaan yang bergerak dalam bidang yang erat dengan teknologi informasi (Bayhaqi et al., 2022), seperti Telkomsel, Indosat Ooredoo Hutchison, XL Axiata dan Smartfren. Perusahaan-perusahaan tersebut merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang menghadapi persaingan ketat di pasar, baik dari perusahaan telekomunikasi dalam negeri maupun dari perusahaan global (Juniyati et al., 2024). Seperti halnya Indosat Ooredoo Hutchison yang secara resmi berdiri pada 4 Januari 2022 setelah selesainya proses merger antara Indosat Ooredoo dan Hutchison 3 Indonesia (Ooredoo, 2022). Sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia, Perusahaan-perusahaan tersebut telah mengembangkan ekosistem layanan yang beragam untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dari berbagai segmen. Mulai dari individu dan rumah tangga hingga korporasi, mereka berkomitmen untuk memberikan pengalaman terbaik dalam komunikasi dan digitalisasi. Layanan khusus yang ditawarkan menunjukkan kemampuan mereka untuk bersaing dengan operator lainnya.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan telekomunikasi dituntut untuk terus berinovasi sejalan dengan perkembangan zaman. Meningkatnya penggunaan internet mendorong penyedia layanan internet untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya. Salah satu langkah yang diambil oleh Tri (3) untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah dengan menghadirkan aplikasi Bima+ (Sabilatunnajah, 2021).

Bima+ adalah sebuah aplikasi digital yang dikembangkan oleh Tri, Aplikasi ini bertujuan untuk membuat pengguna operator seluler Tri lebih mudah dalam mengecek dan mengisi ulang pulsa dan kuota internet (Cindy Aditya, 2025). dan juga memberikan layanan dan pengalaman digital yang lebih lengkap kepada penggunanya dengan memberikan berbagai macam promo, dan juga reward dari poin yang didapatkan. Meskipun telah menawarkan berbagai layanan, Indosat Ooredoo Hutchison masih belum berhasil menjadi perusahaan telekomunikasi dengan jumlah konsumen terbanyak di Indonesia. Hal ini terbukti dari data yang disediakan oleh SelularTech, yang secara ringkas menjelaskan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riset Selular Kuartal 1-2024 tentang Perbandingan Jumlah Pelanggan Empat Operator Selular 2024. Tercatat jumlah pelanggan masing-masing operator diantaranya yaitu Telkomsel sebanyak 159,6 juta, Indosat Ooredoo Hutchison sebanyak 100,8 juta, XL Axiata sebanyak 57,6 juta, dan Smartfren sebanyak 34,7 juta (Uday Rayana, 2024). Perbedaan jumlah pelanggan tersebut menunjukkan dominasi Telkomsel dalam industri telekomunikasi Indonesia. Di sisi lain, posisi Indosat Ooredoo Hutchison menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan signifikan dalam memperluas pangsa pasar.

Selanjutnya peneliti melakukan survey melalui penilaian aplikasi Bima + pada *Google Play Store*, peneliti menemukan beberapa keluhan yang di rasakan oleh pengguna. Peneliti melakukan pengamatan pada beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengguna melalui kolom ulasan. Beberapa ulasan yang disampaikan pengguna diantaranya seperti pengguna yang tidak jadi menggunakan aplikasi Bima+ karena ketika baru mengakses aplikasi tersebut untuk pertama kalinya sudah mengalami *lagging*, menu aplikasi yang membingungkan sehingga cukup sulit dipahami, HP dan jaringan sudah mendukung tetapi terkadang aplikasi tetap mengalami error, gagal transaksi karena aplikasi mengalami *force close* atau tidak respon, pengguna yang sudah terbiasa dengan tampilan sebelumnya tetapi karena terdapat *update* menjadi tampilan baru membuat pengguna malas untuk menggunakannya lagi, pengguna yang sudah jarang menggunakan karena aplikasinya sudah cukup berat, banyak fitur baru tetapi fungsinya tidak jelas, harga kuota yang terkadang sudah mengalami kenaikan harga tetapi sinyal masih jelek. Berdasarkan keluhan-keluhan yang dirasakan pengguna tersebut maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Bima+ masih memiliki sejumlah kekurangan yang bisa menghambat pengguna dalam memaksimalkan manfaat dari layanan yang ditawarkan.

Berdasarkan permasalahan diatas, banyak hal yang dapat menjadi faktor penyebabnya. Peneliti menemukan fakta bahwa penerimaan pengguna adalah faktor yang sangat penting, karena sebuah bentuk implementasi teknologi tidak lepas dari sejauh mana tingkat keberhasilan teknologi tersebut diimplementasikan (Bhaskara, 2022). Maka dari itu, pentingnya mengetahui bagaimana suatu tingkat penerimaan pengguna atas sebuah sistem agar dapat terlihat apakah para pengguna

menerima atau menolak menggunakan sistem tersebut. Ini pun yang mendorong peneliti untuk menganalisis seberapa baik tingkat penerimaan pengguna atas aplikasi Bima+, dan sudah seberapa baik penerapan Bima+ sebagai sebuah aplikasi oleh para penggunanya.

Tujuan utama dalam penelitian ini untuk mengukur keberhasilan penerimaan dan penggunaan terhadap Aplikasi Bima+, Dengan itu dilakukannya Penelitian dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* 3 (UTAUT 3). UTAUT 3 merupakan pendekatan yang kuat untuk mengukur keberhasilan suatu teknologi (Nainggolan et al., 2024), yang berdasarkan persepsi pengguna yang juga menggabungkan faktor-faktor yang berpengaruh pada penerimaan dan penggunaan teknologi yang ditawarkan oleh Venkatesh dkk pada UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) sebelumnya, UTAUT dikembangkan pada tahun 2012 menjadi UTAUT 2 oleh Venkatesh, Tong, dan Xu (A.F. Wilfan et al., 2021). Kemudian di kembangkan kembali oleh Farooq pada tahun 2017 menjadi UTAUT 3 dengan tambahan variabel penentu yaitu inovasi pribadi, *personal innovativeness in IT* (Ainul Fahmi et al., 2023). Variabel-variabel dalam Model UTAUT 3 yang merupakan pengembangan dari model UTAUT memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi (Hilyah et al., 2024). Kerangka UTAUT 3 telah digunakan dalam banyak penelitian di luar negeri, namun terdapat variasi dalam hasil penelitian yang tidak selalu sejalan. Ini menjadi salah satu alasan utama dilakukannya penelitian ini. Selain itu, banyak penelitian sebelumnya yang masih mengandalkan kerangka UTAUT yang lebih lama dan

belum menguji variabel inovasi personal dalam IT, serta penelitian tentang UTAUT 3 di Indonesia yang masih sangat minim (Naomi Maharani, 2024).

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan bahwa peneliti memutuskan untuk mengangkat judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI BIMA+ MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 3* (UTAUT 3)”**

1.2 Rumusan masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu apa saja faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi Bima+ serta bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi Bima+ dengan melakukan pengujian pada beberapa konstruk dalam model UTAUT 3

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi Bima + dengan melakukan pengujian menggunakan model UTAUT 3.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik, khususnya dalam bidang sistem informasi.

2. Diharapkan penelitian ini membantu mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi dengan menggunakan model UTAUT 3.
3. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis kepada Bima + untuk mempertahankan minat pengguna.

1.5 Batasan masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden pada penelitian ini menargetkan pengguna aplikasi bima+ yang berada di wilayah Kota Palembang.
2. Pengukuran untuk pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan kuesioner.
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur faktor-faktor penerimaan dan penggunaan terhadap aplikasi bima+.

DAFTAR PUSTAKA

- A.F. Wilfan & E. Martini. (2021). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan LinkAja Berdasarkan Model Teori UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2)*.
- Ainul Fahmi, M., Nisa, F., Sukmadewi, R., Ilma Hasan, Z., Logistik, B., Padjadjaran, U., Jl Ir Soekarno, B. K., Sumedang, K., & Barat, J. (2023). *ACCEPTANCE AND USE OF LIVE UNPAD IN VOCATIONAL EDUCATION STUDENT: EXTENDED UTAUT-3 APPROACH*. 12(2), 194–222.
- Andrianto, A. (2020). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOR INTENTION UNTUK PENGGUNAAN APLIKASI DOMPET DIGITAL MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(2), 111–122. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i2.2412>
- Bhaskara, M. F. (2022). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PENGGUNA DOMPET ELEKTRONIK DANA MENGGUNAKAN PENDEKATAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) 2*.
- Cindy Aditya, R. B. L. (2025). *Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Bima, 4 TH MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2025 Universitas Multi Data Palembang | 712. vol 4 no 2*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Eddy Roflin, I. A. L. P. (2021). *Populasi, sampel, variabel dalam penelitian kedokteran* (N. Moh, Ed.). PT. NASYA EXPANDING MANAGEMENT.
- Fachrul Bayhaqi, I. K. D. N. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan Metode UTAUT. (*Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*), Volume 03 Number 03.
- Gani, N. I. A., Rathakrishnan, M., & Krishnasamy, H. N. (2020). A pilot test for establishing validity and reliability of qualitative interview in the blended learning English proficiency course. In *Journal of Critical Reviews* (Vol. 7, Issue 5, pp. 140–143). Innovare Academics Sciences Pvt. Ltd. <https://doi.org/10.31838/jcr.07.05.23>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr., J. F. (2011). *Multivariate Data Analysis. Fifth Edition*. New Jersey: PrenticeHall, Inc.

- Hardani MSi, A., Ustiawaty, J., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
<https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Hidayat, M. T. (2019). *Pengukuran Penerimaan Pengguna Dompot Elektronik Berbasis Server Di Tangerang Selatan Menggunakan Utaut 2 (Studi Kasus: Go-Pay, Ovo, Linkaja Dan Dana)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2.
- Hilyah, A., Fakhrun Shiddieq, D., Sugih Lestari, N., & Turipanam Alamanda, D. (2024). *Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Kitabisa Menggunakan Model UTAUT-3*. vol 13 no 1.
- Jailani, Ms. (2023). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis*.
- Juniyati, L., Octorany Tampubolon, M., Noviyanti, I., Studi Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Bangka Belitung, F. (2024). Analisis SWOT sebagai Strategi dalam Menghadapi Kompetisi Pasar: Studi Literature pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. In *ProBusiness: Management Journal* (Vol. 15, Issue 3). www.jonhariono.org/index.php/ProBisnis
- Kovach, J. V., Obanua, F., & Hutchins, H. M. (2022). Pilot Testing a Series of Value-Based Care Training Courses. *Advances in Medical Education and Practice*, 13, 319–322. <https://doi.org/10.2147/AMEP.S360027>
- Kristi, N., Shiddieq, D. F., & Nurhayati, D. (2024). Analisis Penerimaan Aplikasi Flip Menggunakan Model Unified of Acceptance and Use of Technology 3. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(2), 685–694. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i2.1316>
- Kusno, K. (2019). *INTISARI TEKNIK ANALISIS FAKTOR*. Unpad Press.
<https://www.researchgate.net/publication/342644284>
- Lemeshow, S. K. L. (1991). *Sample size determination in health studies : a practical manual*. World Health Organization.
<https://doi.org/10.2307/2290547>
- Mawardi. (2019). *Rambu-rambu Penyusunan Skala Sikap Model Likert*.
- Muhammad Shoaib Farooq, M. S. N. J. A. F. K. A. M. R.-M. A. S. (2017). Acceptance and Use of Lecture Capture System (LCS) in Executive Business Studies: Extending UTAUT2. *Interactive Technology and Smart Education* 14(4):329-348 DOI:10.1108/ITSE-06-2016-0015, Vol. 14 No. 4.
<https://doi.org/10.1108/ITSE-06-2016-0015>
- Nainggolan, T. N. T., Sudarto, S., & Ginting, T. W. (2024). Analisis Persepsi Penggunaan Terhadap Aplikasi Lichess Dengan Model Utaut 3. *Jurnal SIFO Mikroskil*, 25(2), 107–124. <https://doi.org/10.55601/jsm.v25i2.1402>

- Naomi Maharani, W. M. (2024). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PERILAKU PENGGUNAAN E-WALLET TERHADAP PERILAKU PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 3 (UTAUT 3) PADA MAHASISWA DI KOTA SEMARANG. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, Volume 12, Nomor 4(4), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Neuman, W. Lawrence. (2014). *Social research methods : qualitative and quantitative approaches*. Pearson.
- Ooredoo. (2022). *Laporan Tahunan 2022 Indosat Ooredoo Hutchison, Timeless Digital Partner Pilihan Digital dari Masa ke Masa*. www.ioh.co.id
- Patmalasari, & Dwi, A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT. *JEISBI*, 02, 2021.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- R.A. Dwi Ayu Puspitasari. (2020). *PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI ANALISA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SISFO) DAN JARINGAN DI UNIVERSITAS BINA DARMA I R.A. Dwi Ayu Puspitasari*.
- Romadona Putra, D., Supelti, D., & Yusuf, A. (2022). ANALISIS PENERAPAN APLIKASI OVO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 3 PADA PENGGUNA. In *Journal Of Techonolgy Mathematics And Social Science) e-ISSN* (Vol. 1, Issue 2).
- Sabilatunnajah, S. H. W. K. C. B. (2021). *Evaluasi Usability Dan Perbaikan Antarmuka Pengguna Aplikasi Bima Plus Menggunakan Metode Usability Testing Dan User-Centered Design (UCD)*. Vol. 5, No. 6,(6), 2548–2964. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Sitorus, R. R., & Tambun, S. (2023). Pelatihan Aplikasi Smart PLS untuk Riset Akuntansi bagi Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) Wilayah Sumatera Utara. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 4(1), 18. <https://doi.org/10.33394/jpu.v4i1.6624>
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. 979-8433-64-0.
- Suharsini Arikunto. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik* (Revisi). Rineka Cipta.
- Uday Rayana. (2024, June 7). *Perbandingan Jumlah Pelanggan Operator Selular 2024 Artikel ini telah tayang di Selular.id Infografis: Perbandingan Jumlah Pelanggan Operator Selular 2024 | Selular.ID*.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>

Zaidul Sukran, A. Y. G. D. (2024). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumbawa Barat (Studi Kasus di Kantor Samsat Taliwang)*. vol 7 no 1. <https://www.jiip.stkipyapisdompou.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/3588/2964>